



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

MEJORA DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA RESTAURANT Y JUGUERÍA DANIELITA -
YARINACOCHA, 2020.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

REBOLLEDO SOLIS, JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0002-7306-4983

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

PUCALLPA– PERÚ

2021

TÍTULO

Mejora del proceso de planificación y gestión de las micro y pequeñas empresas del Perú:
caso empresa Restaurant y juguería Danielita - Yarinacocha, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rebolledo Solis, Juan Carlos

ORCID: 0000-0002-7306-4983

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Pucallpa, Perú

ASESOR

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Pucallpa, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID ID:0000-0002-5471-4549

Miembro

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID:0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID:0000-0002-7260-5581

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID ID:0000-0002-5471-4549

Miembro

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Asesora

AGRADECIMIENTO

A mis padres y profesores.

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia.

RESUMEN

La presente investigación científica de título: Mejora del proceso de planificación y gestión del servicio de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa Restaurant y juguería Danielita- Yarinacocha, 2020 partió de la problemática: ¿La micro y pequeña empresa Restaurant y juguería Danielita del distrito de Yarinacocha mejorando su proceso de planeación logrará una gestión más enfocada en su cliente? Su realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión de las microempresas para determinar las mejores prácticas administrativas y difundirlas entre el empresariado para su implementación. La metodología fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 9 trabajadores, alcanzándose un cuestionario de 23 preguntas relacionadas a las variables. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva. Como principales resultados: los trabajadores son del sexo femenino y poseen estudios básicos. Respecto a la gestión, existe el propósito de la mejora continua y atención a sus clientes, pero carecen del conocimiento técnico para utilizar herramientas o planes de mejora. Respecto a la planificación es planifican empírica: “casi siempre” y “algunas veces”, 33,3%, respectivamente; se ejecuta seguimiento y cumplimiento de lo planificado: “casi siempre”, 44,4%; “algunas veces”, 33,3%. Este resultado notifica una debilidad que debe ser atendida para mejorar la gestión. Finalmente, se concluye que el proceso de planificación no es suficiente para una gestión sostenible del restaurant, porque los aspectos que se hallaron falencias sino son atendidos pronto generarán dificultades graves en la empresa.

Palabras clave: gestión de calidad, microempresa, planificación, restaurant.

ABSTRACT

The present scientific research with the title: Improvement of the planning process and service management of micro and small enterprises in Peru: the case of the Danielita Restaurant and Toy Store - Yarinacocha, 2020 was based on the following problem: Will the micro and small enterprise Danielita Restaurant and Toy Store in the district of Yarinacocha improve its planning process to achieve a management more focused on its client? Its realization was justified because it is important to know the characteristics of the management of microenterprises in order to determine the best administrative practices and disseminate them among the entrepreneurs for their implementation. The methodology was quantitative, non-experimental and descriptive. The sample consisted of 9 workers, reaching a questionnaire of 23 questions related to the variables. For the analysis plan, descriptive statistics were used. As main results: the workers are female and have basic education. Regarding management, there is the purpose of continuous improvement and customer service, but they lack the technical knowledge to use tools or improvement plans". Regarding planning, it is planned empirically: "almost always" and "sometimes", 33.3%, respectively; follow-up and compliance with what is planned is executed: "almost always", 44.4%; "sometimes", 33.3%. This result indicates a weakness that must be addressed to improve management. Finally, it is concluded that the planning process is not sufficient for a sustainable management of the restaurant, because the aspects that were found to be deficient will soon generate serious difficulties in the company if they are not addressed.

Key words: quality management, microenterprise, planning, restaurant.

CONTENIDO

TÍTULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
III. HIPÓTESIS	39
IV. METODOLOGÍA.....	40
4.1 Tipo la investigación	40
4.2 Población y muestra	41
4.3. Definición y operacionalización de variables	43
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.5 Plan de análisis.....	44
4.6 Matriz de consistencia.....	46
4.7 Principios éticos	47
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
5.1. Resultados	49
5.2 Análisis de resultados.....	54

VI. CONCLUSIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	64
1. Instrumento	65
2. Consentimiento informado	68
3. Hojas de tabulación.....	69
4. Figuras	75

TABLAS

Tabla 1 Características de los trabajadores de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2021.....	49
Tabla 2 Características de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.	50
Tabla 3 Identificar aspectos que requieran atención para mejorar el proceso de planificación en las mypes del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinacocha, año 2020.	51
Tabla 4: Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.....	52
Tabla 5 Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita”, del distrito de Yarinacocha, año 2020.....	53

FIGURAS

Figura 1 Edad del trabajador.....	75
Figura 2 Género del trabajador	75
Figura 3 Grado de instrucción del encuestado.....	76
Figura 4 Cargo que desempeña.....	76
Figura 5 Cargo que desempeña.....	77
Figura 6 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	77
Figura 7 Número de trabajadores.....	78
Figura 8 Tipo de constitución de la empresa	78
Figura 9 Tipo de régimen tributario.....	79
Figura 10 La filosofía de la mejora.....	79
Figura 11 Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	80
Figura 12 Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	80
Figura 13 Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	81
Figura 14 Se hace uso de herramientas de calidad	81
Figura 15 Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	82
Figura 16 Se conoce la política de gestión	82
Figura 17 Se conoce la misión y visión	83
Figura 18 Se guían por un plan de negocio	83
Figura 19 Se planifica las operaciones de la empresa	84
Figura 20 Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	84

Figura 21 Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	85
Figura 22 Existe organigrama y es difundido	85
Figura 23 Existen mecanismos oportunos de control	86
Figura 24 Existen auditorías preventivas	86

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas han demostrado tener características que las hacen versátiles y moldeables en un mercado que solo admite organizaciones de grandes capitales y que son sostenibles en el tiempo. Sin embargo, las MYPE han sabido mantenerse en el mercado a pesar de las dificultades y condiciones adversas a sus características. El Perú alberga alrededor el 99.5% de micro, pequeñas y medianas empresas del total de las existentes. De ellas el 96.2% son microempresas, 3.2% son pequeñas y 0.1% son medianas empresas (Ministerio de la Producción, 2019).

El sector servicio, de acuerdo con la Cámara de Comercio de Lima, pasó de 36,6% del PBI a 41% en el 2017, acumulado 16 años de crecimiento sostenido (El Comercio, 2018). En el caso de los restaurantes, de acuerdo con las estadísticas mostradas por Odar (2019), entre los meses de abril y los últimos meses han mantenido un importante dinamismo y se ha logrado un crecimiento de 3.79% con respecto al año pasado (párr. 2). En el distrito de Callería también existen una gran cantidad de MYPE, de todos los sectores, pero los que más predominan son los del sector comercio y servicio. En este último se encuentran aquellos negocios dedicados a la preparación de alimentos dentro de un establecimiento, lo que se llama restaurantes.

Sin embargo, la mayor parte de ellos son negocios de subsistencia que muchos no alcanzan a los tres años de subsistencia, ello se debe a que son unidades con poca conciencia de competitividad, aspecto que las catapulta en la informalidad y en una economía subterránea, como lo diría Hernando de Soto. Dada estas condiciones de los restaurantes en el distrito de Callería es que se pretende realizar un estudio acerca de

las condiciones competitivas de estas unidades empresariales. Para poder presentar una propuesta de Proceso de planificación y su incidencia en la gestión del servicio de las micro y pequeñas empresas: caso restaurant y juguería *Danielita* Yarinacocha - 2020.

El ser humano, por naturaleza, siempre ha tenido la necesidad de alimentarse en todos los lugares o partes que acude o transita cotidianamente, desde sus inicios en la historia del mundo cubren esta necesidad por medio de la caza de animales y la recolección de frutos para poder subsistir y alimentar a su entorno familiar, con el paso del tiempo, el hombre descubrió distintas maneras de mejorar su alimentación y diferentes formas para ampliar su manera de preparar y procesar alimentos.

La preparación de alimentos de un restaurante consiste en la mezcla o unión de determinados ingredientes. Estos ingredientes deben ser combinados, cocinados o trabajados de modos particulares para convertirse en comidas más complejas, Por ejemplo, uno tiene tomate, queso y pan para preparar con ellos un sándwich.

La calidad en el servicio de los restaurantes es parte fundamental para alcanzar el éxito en el desempeño de sus operaciones; corresponde al grado de satisfacción que experimenta un cliente relacionado con la atención, eficiencia y manera en que el servicio fue brindado. Siempre sucede que las personas no pueden decidir a qué restaurante acudir y muchas veces los mejores se encuentran llenos, solo quieren ir al mismo lugar donde frecuentan por lo mismo que desconocen el servicio y la comida de otro, así que sería conveniente escuchar la opinión de los demás a fin de tomar una decisión adecuada. La gastronomía peruana ha crecido en los últimos años, siendo uno de los más atractivos negocios a nivel internacional y nacional gracias al incremento del turismo éxito de una empresa para el desarrollo del país. Los propietarios de Restaurant y Juguería *Danielita* desean repotenciar este restaurante porque observan

una oportunidad no solo por la concurrencia de clientes sino, para satisfacer las necesidades de los concurrentes a un precio al alcance de todos.

El servicio es una ventaja competitiva en cualquier tipo de negocio. En las empresas de servicio es lo que distingue a una empresa de otra. En nuestro restaurante, los clientes cautivos se captan debido al trato que se les brinda, la rapidez del servicio y la comodidad del lugar. El servicio al cliente es un factor determinante en la consecución del éxito en el negocio; recaba mayor importancia cuando se trata de un restaurante. La industria restaurantera del Perú ha alcanzado un crecimiento inusual, ocupa un lugar importante en el ámbito económico del país. Este informe aporta información útil para emprender un negocio de comida.

Es una investigación sobre la calidad del servicio que se brinda a los clientes de una nueva empresa restaurantera detectada en una zona concurrida importante del Distrito Yarinacocha, coronel Portillo, Ucayali por su amplio número de personas que concurren al aeropuerto internacional David Abensur Rengifo.

El Restaurant juguería Danielita fue inaugurado el 15 de abril de 2010 ubicada en el Jr. Las gardenias Mz C Lt 12 frente al Aeropuerto Internacional David Abensur Rengifo en el Distrito de Yarinacocha, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali, siendo la propietaria la señora Merlita Serruche López registrada en la SUNAT con RUC N° 10001079889 ante la necesidad de poder satisfacer a las personas con alimentos (desayuno y almuerzo) quienes durante los días de la semana tanto turistas extranjeros y nacionales llegaban a la ciudad de Pucallpa a fin de poder conocer la selva peruana y al existir la informalidad que presentaba en esa fecha buscaban donde poder probar los platos típicos caracterizados de la región ucayalina.

La idea principal era establecer un restaurant juguería adecuada y sofisticado para todas las personas de diferentes niveles socio-económico. Un lugar acogedor donde los clientes asistieran a desayunar y almorzar en horario apropiado dentro de un ambiente relajado con una buena atención al cliente.

Sin embargo, se detectó una variación en el perfil de los clientes; se observó que visitan el restaurant personal de diferentes niveles socio económicos la mayoría eran los que llegaban o viajaban fuera de la ciudad. Ante el panorama competitivo que representa la zona y la presencia de restaurantes de diferentes niveles, nuestra empresa con más de diez años de experiencia en el mercado, basados en las estrategias de servicio al cliente a fin de encontrar soluciones para atraer y mantener clientes, busca mejorar las herramientas administrativas que le permitan subsistir de manera competitiva en el mercado.

El proyecto nació de la inquietud de ver tantas personas que consumen diariamente sus alimentos en sitios de poca garantía de higiene y muy informales que atienden a la intemperie con diversos problemas de salubridad y con consecuencias sociales, lo cual le convierte en un escenario propicio para el diseño y ejecución del proyecto en mención que beneficiara a todas las personas que acudan al exterior del aeropuerto David Abensur Rengifo a esperar a algún familiar o amistad que pueda viajar o llegar a la ciudad de Pucallpa.

El estudio del proyecto nos permitió identificar de forma precisa de todos los elementos que no ayudan a dar un mejor servicio alimentario y se resume en falencias del proceso de planificación los mismos que tienen incidencia en la gestión del negocio. En ese sentido, la problemática se resumió en el siguiente enunciado: ¿La micro y pequeña empresa Restaurant y juguería Danielita del distrito de Yarinacocha

mejorando su proceso de planeación logrará una gestión más enfocada en su cliente?. Para dar solución al problema, se planteó como objetivo general: Determinar la mejora del proceso de planificación y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinacocha, 2020. Asimismo, para alcanzar dicho objetivo se planteó como objetivos específicos: Identificar aspectos que requieran atención para mejorar el proceso de planificación en las mypes del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinacocha, año 2020 e Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita”, del distrito de Yarinacocha, año 2020.

La investigación se justifica de manera práctica porque al final de la investigación del informe se preparará un plan de acción para mejora, dicha propuesta tratará acerca del proceso de planificación, teniendo en cuenta sus limitaciones. De tal forma que la propuesta es útil para los restaurantes del distrito de Yarinacocha que presentan deficiencias a nivel de competitividad, servicio de atención al cliente y gestión de calidad en sus diferentes procesos.

Para la presentación de esta investigación se empleó el método descriptivo y con estudio de caso, donde encajará la propuesta de mejora de la microempresa. Con el empleo de este método será posible replicar la propuesta de mejora en otros restaurantes que presente la misma realidad, también servirá de referencia o de insumo para otros tipos de negocio que estén relacionados o no, dicha metodología incluso será útil para los estudiantes de la Uladech y otras universidades que quieran estudiar en la misma área y bajo las mismas variables de investigación.

Como principales resultados se identifica que los trabajadores son del sexo femenino y poseen estudios básicos. Respecto a la gestión, existe el propósito de la mejora continua y atención a sus clientes, pero carecen del conocimiento técnico para utilizar herramientas o planes de mejora. Respecto a la planificación, los encuestados indican que existe la planificación empírica de las operaciones comerciales: “casi siempre” y “algunas veces”, 33,3%, respectivamente; “siempre”, 22,2% y “muy pocas veces”, 11,1%. Del 100,0%, los encuestados indican tras la planificación, se ejecuta el seguimiento y cumplimiento de lo planificado: “casi siempre”, 44,4%; “algunas veces”, 33,3% y “siempre” y “muy pocas veces”, 11,1%, respectivamente. Este resultado notifica una debilidad que debe ser atendida para mejorar la gestión.

Finalmente, la investigación concluye que el proceso de planificación no es suficiente para una gestión sostenible del restaurant, porque los aspectos que se hallaron fallencias sino son atendidos pronto generarán dificultades graves en la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Jurado (2018) en su tesis titulada: *Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito*. Tuvo como objetivo general identificar las características de la calidad del servicio con la intención de mejorar en ese aspecto en un restaurante. Para ello planteó una metodología de modalidad descriptiva, no experimental y transversal. Tal es el caso que registró resultados como: 81% de los encuestados registran que cuentan con infraestructura adecuada. 79% percibe que el inmobiliario está a la altura de un buen servicio. 93% cuenta con personal adiestrado para dar un buen servicio. 82% realiza un servicio rápido. 95% percibe que el servicio es cordial y agradable. En cuanto a la conclusión se tiene que la empresa en estudio cumple con los estándares de calidad en la gestión del servicio. Así también considera que es importante para toda empresa contar con un sistema de calidad.

Joubert (2018) en su tesis titulada: *Los sistemas de gestión de calidad en el sector restaurantes: perspectivas y desafíos para su implementación en restaurantes de la ciudad de Neuquén-Argentina*. Tuvo como objetivo general identificar las características de los sistemas de gestión de calidad actuales en los restaurantes del área de estudio. Para tal efecto su investigación fue cualitativa y descriptiva. La tesis se resume en que se identificaron un conjunto de restaurantes que cumplían con los

principios de gestión de calidad, pero también había otros que nunca habían escuchado de tema, pero aplicaban aspectos de la gestión de calidad en forma de buena atención al cliente. A tal efecto la conclusión fue: los restaurantes del presente estudio no consideraron importante la gestión de calidad en sus negocios, esta percepción la sostuvieron por desconocimiento de los principios de la gestión de calidad.

López (2018) en su tesis titulada: *Calidad Del Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes Del Restaurante Rachy'S de la Ciudad de Guayaquil*. Presentado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. es un estudio de la calidad del servicio Tuvo por objetivo general determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Actualmente han ido incrementando los restaurantes y esto lleva a un mercado que cada vez se pone más exigente, por esto las empresas tienen que siempre tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y

de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Franco & Giménez (2017) en su tesis titulada: *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante (Exacto), en Guayaquil año 2017*. En la Universidad de Guayaquil, para optar por el título profesional de Contador Público. Tuvo como objetivo general desarrollar un manual de procedimientos administrativos para el restaurante “Exacto” en Guayaquil, año 2016, para lo cual se utilizó una metodología de tipo descriptiva. Sus conclusiones, indica que la organización debe establecer los objetivos claros para definir las metas a corto y largo plazo, donde se pueda delimitar las funciones y responsabilidades de cada empleado en sus respectivos puestos de trabajo. Asimismo, el restaurante “exacto” debe establecer, formalizar y documentar los procedimientos administrativos, ya que esto conlleva a incrementar la productividad, sobre todo la eficiencia de las actividades en todos los departamentos o áreas de dicha empresa. Por otro lado, el manual administrativo está diseñado para utilizarlo de una manera fácil y sencilla, con el fin de no tener errores al momento de aplicarlo y así solucionar muchas dificultades y diferencia en los procesos administrativos, asimismo, podrá ser aplicado por empresas similares, los cuáles se beneficiarán de esta herramienta.

Sánchez (2017) en su tesis titulada *Evaluación De La Calidad Deservicio Al Cliente En El Restaurante Pizza Burger Diner De Gualan, Zacapa*, presentado en la Universidad Rafael Landívar, México. para optar el título profesional de Licenciada en Administración, tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. La metodología que utilizo es

el método ServQual, con el que se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones. Los principales resultados y conclusiones fueron que la dimensión con la expectativa más alta es la confiabilidad (4.66), siendo esta la más cercana a 5, que en la escala Likert utilizada, representa el valor más alto; seguido esta la dimensión de capacidad de respuesta (4.60), luego la dimensión de empatía (4.57), luego la dimensión de fiabilidad (4.53) y por último la dimensión de elementos tangibles (4.45), y concluyo que la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán, a través de la valoración de expectativas y percepciones, según el método ServQual para calidad de servicio. Según la evaluación realizada, el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de - 0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Como conclusiones, se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (- 0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes. Con base a la evaluación 360° se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes, debido a que tienen una relación directa y permanente con ellos. Mientras que los directivos no. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (2007), esta discrepancia indica que los directivos al no comprender las expectativas de los clientes no conocen lo que estos valoran de un servicio y difícilmente podrán impulsar acciones que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huamán (2020) en su tesis titulada: *Propuesta de mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Restaurante: caso “Restaurant – Pollería Rodrigo ‘S”*. San Vicente – Cañete, 2019. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante: caso “restaurant – pollería Rodrigo´s”, San Vicente – Cañete, 2019, para lo cual utilizó una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño transversal. La población 23 mypes, la muestra 382 clientes. Los resultados: El 100% considera al cliente como prioridad, el 67% totalmente de acuerdo que el ambiente es acogedor y el 33% en desacuerdo, el 100% indica que no tienen un control de deficiencia, el 52% está de acuerdo con el tiempo que se lleva a cabo los servicios y el 39% en desacuerdo, el 62% está de acuerdo con la atención rápida y oportuna y el 35% en desacuerdo. Se elaboró la propuesta de mejora: que incluye el ambiente interno, mecanismos de control interno y la capacidad de respuesta a través de mejorar los tiempos de espera de los servicios.

Sandoval (2018) en su tesis titulada *El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de San Isidro, 2015*, presentado a la Universidad San Martín de Porres. Para optar el grado académico de maestro en ciencias gastronómicas. Tuvo por objetivo general determinar la relación de un Sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el Restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro en el 2015. La investigación es de carácter cualitativo, describe al personal del Restaurant El Gourmet Urbano en el

Distrito de San Isidro. El tipo de investigación es correlacional, porque relaciona las dos variables en un solo momento, diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por los 116 trabajadores del restaurante. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico, diseño aleatorio. Lo que dio como resultado una muestra de 89 trabajadores y comensales. Se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de la información. La relación del sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano fueron sometidos a validación y confiabilidad a través del juicio de expertos con un puntaje de 0.88 y 0.85 respectivamente mediante Alfa total de Cron Bach. El sistema de gestión de calidad no empleado disminuye la atención al cliente.

Flores (2017) en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general identificar las características de las pollerías de este sector con la finalidad de mostrar la descripción de la gestión de calidad en su enfoque de competitividad. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. El resumen de los resultados reportados es: 75% de los empresarios tienen entre 48 y 62 años de edad. El 75% tienen hasta tres trabajadores. 75% de las empresas cuentan con una visión. Y 75% casi siempre tienen objetivos. 75% a veces analiza el mercado. 50% emplean estrategias para vender. 50% se preocupa por diferenciarse de la competencia. 75% siempre cumple con los estándares de calidad. 50% de las empresas conocen a sus competidores. Aspecto que permitió concluir que la gestión de calidad es importante para toda empresa sin límites de tamaño, ello le permite a la organización competir en mejores condiciones en el rubro donde se desarrolla.

Jáuregui (2017) en su tesis titulada: *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014* Tuvo como objetivo general determinar las características de las MYPE desde la perspectiva de la gestión de calidad. En cuanto a la metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. A continuación, se presenta el resumen de los resultados reportados fueron: el 50% de los empresarios tienen entre 18 a 30 años de edad. Son varones en su mayoría (50%), tienen educación técnica (38%) y son dueños de la empresa (75%). Sobre la MYPE: 37.5% de ellas tienen más de 7 años en el mercado. 62.5% tienen entre 1 a 3 trabajadores. Sobre gestión de calidad: 100% no conocen del tema. 100.0% no cuenta con plan estratégico. 100.0% percibe que la gestión de calidad ayuda a cumplir con los objetivos. Por lo que se concluye que la totalidad de las empresas de este estudio no conoce acerca del sistema de gestión de calidad, por lo que ninguna aplica los principios. Sin embargo, consideran que es una buena opción para mejorar sus condiciones en el sector.

Silva (2017), en su tesis titulada: *Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017*. En la Universidad de San Martín de Porres, para optar por el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería. Tuvo como objetivo general analizar si es posible mejorar los procesos administrativos en un restaurante de pollos a la brasa Pardos Chicken, para lo cual se utilizó una metodología de enfoque mixto. Se concluyó que los restaurantes de pollos a la brasa Pardos Chicken posee un buen mercado de consumo por lo que requiere contratar un buen personal administrativo. Pero el servicio del administrador debe ir acorde con el perfil solicitado y con las expectativas de servicio para mantener

un buen clima laboral. Asimismo, se indica que el administrador es un líder por lo general, por eso se espera el buen manejo del negocio. Así también, el administrador debe permitir las opiniones de los colaboradores para la toma de soluciones positivas en el manejo del negocio. Finalmente, la atención del cliente depende de cada una de las personas que trabajan en el restaurante, aunque sea el administrador quien da la cara ante el cliente externo.

2.1.3 Antecedentes locales

Vásquez (2020) en su tesis titulada: *implementación de estrategias de marketing para mejorar el servicio de atención al cliente en Pizza Hot – Iquitos 2019*. Presentado a la Universidad Nacional De La Amazonia Peruana. Para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, tuvo como objetivo general determinar cómo mejorar el servicio de atención al cliente en Pizza Hot; unos de los problemas que se ha detectado es que el propietario de Pizza Hot, no invierte en la capacitación de sus trabajadores, teniendo como resultado un mal servicio a los clientes que acuden al establecimiento, causando molestias, incomodidad y demoras de la atención, son los clientes insatisfechos los que se encargaran de difundir su mala experiencia en el negocio y lo más preocupante es que pueden optar por otro lugar y no regresar nunca más. El tipo de investigación que se utilizo es descriptivo, donde los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Los resultados demuestran que Pizza Hot tiene una clientela fiel, que, si van al negocio, es un lugar apropiado para estar en familia y amistades, que consumen mayormente sándwich y pizzas y tiene un grato sabor y

finalmente se debe mejorar el servicio de atención al cliente para crear una mayor fidelización.

Hurtado (2019) en su tesis titulada: *La gestión de calidad y su influencia en las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes, distrito de Callería, Pucallpa 2019*. Tuvo como objetivo general identificar las características de los restaurantes de este distrito desde la perspectiva de la gestión de calidad. La metodología que empleó el autor fue descriptiva, no experimental y transversal. El resumen de los resultados que registró fue: 47% de los participantes de esta encuesta tienen entre 31 a 40 años de edad, 47% son casados, 53.3% son de género femenino, 60% tienen educación técnica y 100% son dueños del restaurante. Sobre la MYPE: 60% tienen entre 6 a 10 años en el mercado, 60% tienen entre 5 a 60 empleados trabajando con ellos y 100% son formales. Sobre la gestión de calidad: 100% tienen un nivel bajo de gestión de calidad. 100% tienen un nivel de fiabilidad bajo y lo mismo en la capacidad de respuesta. Por lo que el autor concluye que las empresas de este estudio no aplican sistema de gestión de calidad, porque muchos de ellos no conocen el sistema, pero afirman que tendrán en cuenta aplicar los principios.

Gavidia (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes campestres del distrito de Campo Verde-Pucallpa 2018*. Tuvo como objetivo general identificar las características de los restaurantes del área de estudio desde la perspectiva de la gestión de calidad. La metodología que uso para definir el estudio fue descriptiva, no experimental y transversal. El resumen de los resultados, expresan que el autor registró lo siguiente: el nivel de gestión de calidad de los restaurantes es regular al 57%. Del mismo modo,

el 50% de los empresarios perciben que su restaurante es de nivel regular al 50%. En cuanto a la segmentación de mercado el 43% percibe que es regular. La publicidad es de nivel regular en 50%. La conclusión de la investigación fue que la mayoría de las empresas no son competitivas y tampoco aplican gestión de calidad en sus procesos, situación que las poner en desventaja con su competencia.

Pacaya (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar por el título Profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha, año 2019, para lo cual se utilizó una metodología de investigación mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva. Se destaca que la gestión carece de misión y visión. Los microempresarios gerencian sus negocios según su experiencia, algunos con un enfoque en la mejora de la filosofía continua, pero si enfocados al cliente, como razón de ser del negocio. Respecto a los procesos administrativos estos se realizan de manera informal, iniciándose con la planeación, pero es débil respecto a la organización, situación que genera descoordinaciones en las operaciones. Carecen de organigrama y las responsabilidades se dan de manera verbal. La dirección se ejerce bajo un liderazgo “autoritario”. El control, es un proceso que se realiza intermitentemente, o al suceso de eventos que requieren atención. Finalmente, sin procesos administrativos implementados la dirección no obtiene información suficiente para la toma de decisiones. Finalmente, los restaurantes turísticos, ubicados en el distrito de Yarinacocha consideran que es

necesario brindar atención y mejorar la gestión con sus procesos administrativos, pero a futuro.

Reátegui (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar por el título de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Como principales resultados se halló que existe participación de microempresarios de ambos sexos; existe la presencia de jóvenes y con nivel de instrucción técnico y universitario. Estos negocios son dirigidos con la aplicación de herramientas de gestión como la mejora continua y enfoque en el cliente, sin embargo, deben mejorar en el uso de herramientas de calidad. Los procesos administrativos son una carencia en varias mypes, pero una fortaleza en el 55,6% de la muestra que se entrevistó. Asimismo, se debe mejorar en el uso de técnica para la toma de decisiones y mecanismos de control. Finalmente, se concluye que la gestión tiene relación con sus procesos administrativos, comprobados con la prueba de coeficiente de Pearson.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Variable 1: Proceso de planificación

Según Terry (2011), en Fundamentos de gestión empresarial define que “la planeación es donde se lleva a cabo la formulación y orientación de los hechos y

suposiciones respecto al futuro, para que de esa manera se pueda determinar las actividades, propuestas y estrategias que son necesarias para alcanzar los resultados deseados.”

2.2.1.1 Principios de la planeación

Para llevar a cabo la planeación deben observarse los siguientes principios:

- **Objetividad y cuantificación:** Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base.
- **Factibilidad:** Lo que se defina como plan debe ser realizable, no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse. La planeación no debe basarse en situaciones deseadas, es decir, no tener recursos para llevarla a cabo.
- **Flexibilidad:** Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holguera que permitirán incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajustan fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.
- **Unidad:** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.
- **Del cambio de estrategias:** Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que son necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

Etapa 4. Asignar Recursos

Asignar recursos está relacionado con la presupuestación y posterior entrega de recursos. Los recursos se definen como los activos financieros, físicos, humanos, de tiempo o de otra índole con lo que cuenta una organización. Un presupuesto es una cantidad predeterminada de recurso relacionada con una actividad. Existe una relación entre la presupuestación como técnica de planificación y la presupuestación como técnica de control. Terry (2011)

Etapa 5. Ejecución

La ejecución tiene que ver con la delegación de tareas, con la acción impulsada por los objetivos y con la obtención de datos para la retroalimentación. Terry (2011)

Etapa 6. Control

Se debe controlar la decisión de planificación. la organización ha de dirigir las actividades del trabajo en progreso para asegurar que se cumplan los objetivos, o en algunos casos, se reajusten para poder cumplirlos. Terry (2011)

2.2.1.3. Necesidad de una planeación

“Las organizaciones que planean su estrategia registran un desempeño superior al de las que no lo hacen” (Chiavenato, 2011). Las que tienen éxito procuran que su estrategia calce debidamente con las condiciones del entorno externo. Asimismo, la estrategia define la estructura y los procesos internos de la organización con la expectativa de que produzcan efectos muy positivos en su desempeño.

La planeación tiene tres niveles:

1. **El estratégico**
2. **El táctico**
3. **El operativo**

Los tres niveles de planeación en una organización.

Planeación	Horizonte de tiempo	Alcance
Estratégica	Largo plazo	Comprende la organización como un todo.
Táctica	Mediano plazo	Aborda por separado cada área de la organización.
Operativa	Corto plazo	Aborda exclusivamente cada tarea u operación.

Nota: Chiavenato (2011)

2.2.1.4. Pasos de la Planeación

Para lograr una buena organización empresarial es necesario seguir con los siguientes pasos:

- **Atención a las oportunidades**

La atención a las oportunidades tanto en las condiciones externas como dentro de la organización es el punto de partida de la Planeación, los administradores deben hacer un análisis preliminar de posibles oportunidades futuras y advertirlas clara y totalmente, identificar su posición a la luz de sus fortalezas y debilidades,

determinar que problemas desean resolver y por qué, y especificar qué esperan ganar. (Koontz y Weihrich, 2011)

Hacer un análisis preliminar de oportunidades futuras es un elemento clave, ya que a través de ésta se logra identificar cuáles pueden ser las fortalezas y debilidades que una empresa posee, para responder a las oportunidades que se le presentarán; a la vez ayuda a determinar qué es lo que esperan resolver y que esperan ganar con el aprovechamiento de éstas.

Tener una buena atención a las oportunidades ayuda a determinar una buena Planeación Estratégica, porque es uno de los elementos que se analizan para establecerla.

- **Establecimiento de objetivos**

Los objetivos de una empresa orientan los planes principales, los que al reflejarlos, definen el objetivo de cada uno de los departamentos más importantes. Los objetivos de los departamentos principales controlan a su vez los objetivos de los departamentos subordinados, y así sucesivamente. En otras palabras, los objetivos forman una jerarquía. Los objetivos de los departamentos menores serán más precisos si los administradores de subdivisiones comprenden los objetivos generales. (Koontz y Weihrich, 2011)

Es una forma de determinar los resultados que se esperan lograr y se indican los puntos terminales de lo que debe hacerse, en qué se hará

mayor énfasis y qué se cumplirá por medio del entrelazamiento de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuesto y programas.

Determinar objetivos es simplemente determinar qué es lo que la empresa desea lograr o lo que se pretende alcanzar, se pueden establecer como pequeñas acciones que se realizan a diario para lograr un fin último; que viéndolo desde el punto de una empresa puede significar que el cumplimiento de sus objetivos puede llevarla a cumplir sus metas como por ejemplo el de ser una empresa competitiva, generadora de buenas utilidades, mayor participación en el mercado por ende mejores utilidades.

Es preciso recordar que para cumplir los fines de una empresa es necesario que exista una buena interpretación y comunicación de los objetivos planteados, para luego ser transmitidos con claridad a cada una de las demás unidades de la organización. Es decir, el logro o cumplimiento de las metas dependerá de la forma como se interpreten y se comuniquen a los demás.

- **Desarrollo de premisas**

Se consideran como condiciones previstas en que operan los planes, se incluyen pronósticos o supuestos sobre condiciones futuras que afectarán la operación de los planes, es decir se trata de supuestos acerca de las condiciones en las que el plan será puesto en práctica.

Es decir, que es establecer, poner en circulación y obtener la aceptación de utilizar supuestos o pronósticos decisivos de la

Planeación; como pronósticos, políticas básicas aplicables y los planes ya existentes de la compañía. (Luna, 2013)

- **Determinación de cursos de acción alternativos**

Es buscar y examinar cursos de acción alternativos especialmente los que no son perceptibles a primera vista. El problema más común no es encontrar alternativas, sino reducir su número a fin de analizar las más primordiales. (Koontz y Weihrich, 2011)

El determinar los mejores cursos de acción alternativos garantiza un mejor cumplimiento de las metas de la empresa ya que se eligen aquellos que cumplen más con las expectativas para el logro de las mismas.

- **Evaluación de los cursos de acción alternativos**

Evaluarlos es considerar las variables y limitaciones que contiene cada una de las decisiones a tomar; los cursos de acción alternativos serán evaluados en base a las políticas, pronósticos y metas de una empresa.

- **Selección de un curso de acción**

Éste es en el que se adopta el plan, el verdadero punto de la toma de decisión.

Ocasionalmente, el análisis y evaluación de cursos alternativos revela que dos o más son aconsejables, de modo que el administrador puede optar por seguir varios cursos de acción en lugar de uno solo.

Este es el punto donde se deja la teoría para pasar a la práctica y se toma una o más decisiones, tomando como referencia los puntos anteriores explicados.

- **Formulación de planes derivados**

Se requiere de planes derivados, que tienen como objetivo primordial el apoyar el plan básico.

Es raro que, una vez que se toma la decisión, la Planeación pueda darse por concluida es por esto que se formulan este tipo planes.

- **Traslado de planes a cifras por medio de la presupuestación**

Después de tomadas las decisiones y establecidos los planes, éstos se trasladan a cifras y se convierten en presupuestos. Si se elaboran correctamente, los presupuestos constituyen un medio para la combinación de los diversos planes y fijan importantes estándares contra los cuales medir el progreso en los planes.

2.2.2. Variable 2: Gestión

Si bien se le gestión está conformado por dos dimensiones bien importantes cómo lo son la calidad y la gestión, partiendo que gestión son todas aquellas acciones o procesos que acompañado de diversas herramientas y actividades pueden lograr o resolver cualquier situación. También es definido como el grupo de operaciones que se designan para la dirección y administración de una empresa, negocio u organización. Calidad que va dirigido a los estándares más alto en cuanto a la calificación de un producto, es decir va dirigido a la durabilidad, economía, soporte entre otras. (Benzaquén, 2019)

Partiendo de estas dos definiciones se puede inferir que son todas aquellas acciones que una empresa, negocio u organización implementa para el logro de las metas trazadas en cuanto a la misión y administración de la misma pasa su mejor funcionamiento y por ende crecimiento.

Udaondo (2015), expresa “que debe entenderse por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante se consigue la calidad; incorporándolos por tanto al proceso de gestión...la gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente” (p.5)

Basándose es esta afirmación se puede observar que la gestión de calidad tiene dos focos importantes, en primer lugar, se centra en la calidad del producto o servicio a prestar y en Segundo lugar en la satisfacción de las necesidades de sus clientes y dentro de ello el medio en que se le hace llegar el producto a los mismos.

Por otro lado, Pérez (2017), define la gestión como la acción de “hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos (comprobando posteriormente el nivel de consecución)” (p.111).

Además, Camisón et al, (2015), “concibe la gestión de calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo” (p.50).

2.2.2.1. Teorías de administración

Trilogía de Juran

Juran (2015), establece que “la gestión de calidad se realiza por medio del uso de estos tres mismos procesos: planificación, control y mejora. Aquí se llaman: a) planificación de la calidad, b) control de la calidad, c) mejora de la calidad” (p.15)

La planificación. Es descrita como el proceso consensuado y estructurado en el cual se describen varias acciones, tareas y estrategias a ejecutar para alcanzar un objetivo determinado, Juran (2015) la define a la planificación de la calidad como “la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes” (p.15).

Control de la calidad, se puede resumir en el seguimiento detallado y supervisado de los procesos que implementa una empresa, negocio u organización para el mejoramiento en cuanto a la calidad y al sistema de producción. Además, es el responsable de todos aquellos programas que se puedan implementar para el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios. El mismo Juran (2015) describe los pasos a ejecutar “a) evaluar el comportamiento de la calidad real, b)

comparar el comportamiento real con los objetivos de la calidad, c) actuar sobre las diferencias” (p.16).

Mejora de la calidad. Esta se centra en aumentar y optimizar obviamente la calidad de los productos y servicios que presta una empresa, negocio u organización. Usualmente más aplicada en las empresas de manufactura ya que deben reducir costos por la gran cantidad de productos que elabora sin bajar la calidad de ellos. Juran (2015), la describe como “un significado amplio, como el de los esfuerzos persistentes para actuar sobre los problemas crónicos y esporádicos y para refinar procesos. Para problemas crónicos, significa lograr niveles cada vez mejor de desempeño anual; para los problemas esporádicos, para el refinamiento de los procesos quiere decir tomar acciones como la de reducir la variación alrededor de la meta” (p. 38).

El círculo de calidad de Deming

El método Deming consiste en el Desarrollo y aplicación de cuatro acciones importantísimas para el Desarrollo de los procesos de producción de un negocio, empresa u organización, tales como la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, para tener un detalle más específico del surgimiento de este método se tomará en cuenta la siguiente cita.

Pérez y Múnera (2017), expresan que el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming, razón por la cuál es frecuentemente conocido como Ciclo de Deming. Dentro del contexto de un SGH, el PVHA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en

el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de calidad (p. 50).

Basándose en estas cuatro facetas a desarrollar debe quedar bien explícito el objetivo o la importancia de cada una de ellas, en la planificación se deben identificar el fin a llegar, es decir se deben trazar los objetivos de la empresa u organización, seguidamente se elabora el diagnóstico para definir el estatus de la empresa y así fijar visualización en un tiempo y espacio determinado, e, otras palabras es plasmar su proyección.

En el hacer se ejecuta el plan de trabajo a desarrollar con la medida que aseguren el cumplimiento del proceso y así poder implementar programas de medición para las tareas y actividades en el tiempo. En cuanto a la verificación se basa en la confrontación de resultados esperados con los que arroja dicho proceso, para así observar si se puede mejorar de manera sistemática. En cuanto al actuar aquí se cierra dicho círculo de Deming, con esta etapa se aquí de a ver logrado los resultados esperados se proceden a sistematizarlos y registrarlos.

2.2.2.2. Dimensiones de gestión de calidad

Trabajo en equipo

Acosta (2011) hace referencia que para que el trabajo en grupo progrese y desenvuelva toda su facultad, los integrantes del grupo deben admitir que son parte de él. Corresponden efectuar su relación sin disipar la noción de conjunto.

- Tranquilidad y decisión.
- Facultad de socializarse.
- Autocritica
- Rectitud.
- Compromiso. (pág. 32)

Servicio al cliente:

Zeithaml (2007) la eficacia de la asistencia origina favores porque crea efectivos consumidores: consumidores que se sienten alegres al escoger una compañía posteriormente de experimentar sus productos, consumidores que manejarán la compañía de nuevo y que conversarán de la compañía en técnicas efectivas con otros individuos. (pág. 11)

Mejora de procesos:

Heredia (2013) establece que una mejora de proceso está controlada si la versatilidad de sus consecuencias se conserva adentro de unos términos adheridos estadísticamente y hay sensores para señalar las soluciones de inspección que colocarán en camino ejercicios correctivas. Por tanto, el primer objetivo para conservar un asunto bajo inspección es conservar cada variable reveladora dentro los límites concretos. (pág. 43)

Mejora continua:

Rajadell (2019) nos menciona que mejora continua, que en japonés recoge el seudónimo de kaizen. Según Masaaki Imai, precursor del Kaizen Institute Consulting Group: “Kaizen o mejora continua” es una etapa intelectual en el que jamás se está agradao con el modo existente de laborar. Representa persistentemente desear optimizar el estatus estratégico, sin derrochar capital. (pág. 217)

2.2.3 Teoría de las mypes

Definición de las Micro y Pequeñas Empresas – MYPE

La Ley N° 28015 – Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa – define a la MYPE de la siguiente manera: “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” (PERÚ. Congreso de la República (2003) Ley 28015: Ley de 31 Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa)

Tipos de microempresa

- a) **Microempresa de subsistencia:** Se considera microempresa de subsistencia a las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria.

- b) **Microempresa de acumulación simple:** Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren los costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo.
- c) **Microempresa de acumulación ampliada:** Son microempresas de acumulación ampliada las que poseen una productividad elevada que les permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación tecnológica y trabajadores especializados incrementando así su eficiencia.

Características de la microempresa

Las microempresas deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno hasta 10 trabajadores
- La pequeña empresa abarca de uno hasta 50 trabajadores.
- La mediana empresa abarca de uno hasta 200 trabajadores.

b) Niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT }
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Importancia de la microempresa

Según Del Águila (2016) nos dice que actualmente las Mypes representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas.

Según datos del Ministerio de Trabajo, las Mypes brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población. Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico

Bases legales para la microempresa

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales

en el apoyo al desarrollo económico.

Formalización de las mypes

En la Ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

Art. 15° Instrumentos de promoción

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las mypes y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la información y estadísticas referidas a la mypes.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la mypes innovadora.

Acceso al financiamiento

Art. 28° Acceso al financiamiento

El Estado promueve el acceso de las mypes al mercado financiero y al mercado

de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las mypes y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

Art. 29° Participación de COFIDE

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las mypes.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las mypes, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las mypes, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas mypes que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad

Art. 36° Acceso a la formalización

El Estado fomenta la formalización de las mypes a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única

Las Mypes que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las mypes promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

Regímenes tributarios

La página de SUNAT indica que el régimen de mypes puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

2.3 Marco conceptual

Caso empresa: Restaurant y Juguería “Danielita”

El Restaurant juguería “Danielita” fue inaugurado el 15 de Abril de 2010 ubicada en el Jr. Las gardenias Mz C Lt 12 frente al Aeropuerto Internacional “David Abensur Rengifo” en el Distrito de Yarinacocha, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali, siendo la propietaria la señora Merlita Serruche López registrada en la SUNAT con RUC N° 10001079889.

Términos técnicos de administración:

- **Calidad** Grado en que un producto satisface las expectativas del cliente; es igual que calidad de producto. (Stanton et al. 2007)
- **Estrategia** Plan de acción por el cual una organización trata de alcanzar sus objetivos. (Stanton et al. 2007)
- **Planeación estratégica** Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo. (Stanton et al. 2007)
- **Planeación** Proceso de decidir ahora lo que se va a hacer más tarde, incluyendo cuándo y cómo se va a hacer. (Stanton et al. 2007)
- **Precio** Cantidad de dinero u otros elementos redituables que se necesitan para adquirir un producto. (Stanton et al. 2007)
- **Productos** Conjunto de atributos tangibles e intangibles, que pueden incluir empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y reputación del vendedor. Un producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea. (Stanton et al. 2007)

- **Promoción** Elemento en la mezcla de marketing de una organización que sirve para informar, persuadir y recordarle a un mercado sobre cierto producto o la organización que lo vende, con la esperanza de influir en los sentimientos, creencias o comportamientos de los receptores de la acción promotora. (Stanton et al. 2007)

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación titulado: Mejora del proceso de planificación y gestión de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa Restaurant y juguería Danielita - Yarinacocha, 2020, no se formuló hipótesis porque es una investigación descriptiva. Solo se mostró las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2016) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo la investigación

Es del tipo cuantitativa. En la labor de recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

(Hernández et al, 2014)

4.1.1 Nivel de investigación

Es nivel de la investigación es descriptivo: en la investigación se priorizó comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado. (Hernández et al, 2014)

4.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.

(Hernández et al, 2014)



Dónde:

M = Muestra conformada por los colaboradores a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión bajo enfoque de atención al cliente.

No experimental

La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto. (Hernández et al, 2014)

Descriptivo

La investigación tuvo carácter descriptivo. Sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio. (Hernández et al, 2014)

Transversal

Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo. (Hernández et al, 2014)

4.2 Población y muestra

4.3.1 Población

La población está conformada por 9 trabajadores de la microempresa del sector comercio Restaurant y Juguería “Danielita” ubicado en el distrito de Yarinacocha, Pucallpa. Según Bernal (2016) la población representa la totalidad de unidades que comparten características comunes.

4.3.2 Muestra

La muestra es censal. Se tomó al 100,0% de los colaboradores de la microempresa Restaurant y Juguería “Danielita”, conformado por administrador y el personal de la empresa, en total nueve personas.

Para Cruz et al. (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

Criterio de inclusión:

Todos los trabajadores de la empresa Restaurant y Juguería “Danielita”.

Criterio de exclusión:

Se excluyen los proveedores y clientes de la Restaurant y Juguería “Danielita”.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES (FACTORES)	INDICADORES	ÍTEM DEL CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión	Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. (Luna, 2013)	Logro de objetivos y rentabilidad de los recursos de la empresa.	Estrategia de gestión	Misión, visión, valores y objetivos	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Likert
			Calidad	Enfoque en la mejora continua	¿Aplica la filosofía de la mejora continua?	Likert
				Enfoque en el cliente	¿La gestión se enfoca en el cliente?	Likert
				Enfoque en los proveedores	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	
Planificación	Es el inicio y la base de todo proceso administrativo. (Luna,2013)	Proceso que fija los objetivos estrategias, políticas, programas y procedimientos para cumplirlos.	Análisis situacional	Herramientas	¿Se realiza análisis situacional de la empresa?	Likert
			Programación	Presupuestos, planes	¿Se programa las acciones futuras según los objetivos planteados?	Likert
			Estrategia	Método, táctica	¿Se formula alguna estrategia?	Likert

Nota: Elaborado por Juan Carlos Rebolledo Solis

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Técnicas

Para Hernández (2014), las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación.

Para el recojo de información se aplicó la técnica de encuesta.

4.5.2 Instrumentos

Bernal (2016), indica que, para recolectar la información de las fuentes, población y muestra ya identificada se utiliza un instrumento conteniendo un cuestionario de preguntas en función de las variables. En ese sentido, para llevar adelante la investigación se utilizó un instrumento con un cuestionario estructurado de 23 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables y se adjunta en el presente informe final de investigación.

4.5 Plan de análisis

Se utilizó los siguientes programas informáticos: Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumento, también para la elaboración de tablas y figuras. Asimismo, se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación. PDF para la presentación final del trabajo de investigación. Microsoft Power Point para la presentación en diapositivas y uso en la ponencia del trabajo de investigación. Turnitin para la verificar el nivel de similitud y

prevenir el plagio y el programa Mendeley para la recepción de todos los documentos y gestionar las referencias bibliográficas.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Mejora del proceso de planificación y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” - Yarinaooha, 2020.	¿La micro y pequeña empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinaooha mejorando su proceso de planeación logrará una gestión más enfocada en su cliente?	<p>General</p> <p>Determinar la mejora del proceso de planificación y gestión de las mypes del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinaooha, 2020.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar aspectos que requieran atención para mejorar el proceso de planificación en las mypes del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinaooha, año 2020. - Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita”, del distrito de Yarinaooha, año 2020. 	<p>Variable 1</p> <p>Gestión</p> <p>Variable 2:</p> <p>Organización</p>	<p>- Estrategia de calidad</p> <p>- Mejora del proceso de planificación</p> <p>- Producción</p> <p>- Toma de decisiones</p>	<p>Tipo:</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>El diseño es no experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población la conforma los trabajadores del Restaurant y juguería Danielita y la muestra es el 100,0% de la población..</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>- Instrumento: cuestionario de 23 preguntas</p>

Nota: elaborado por Juan Carlos Rebolledo Solis

4.7 Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al código de ética de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

- a) ***Principio de protección a las personas***, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los participantes que conformaron la muestra en estudio. Si los participantes, no desearon o tuvieron dificultades para firmar dicho documento, se aplicaron diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación.

- b) ***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad***, esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

- c) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- d) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.
- e) ***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formaron parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación.
- f) ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los trabajadores de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.

Perfil del trabajador de la microempresa	N	%
Edad		
22 a 29 años	4	44.44
30 a 39 años	2	22.22
40 a 59 años	1	11.11
50 a más	2	22.22
Total	9	100.00
Género del trabajador		
Masculino	6	66.67
Femenino	3	33.33
Total	9	100.00
Grado de instrucción del encuestado		
Estudios básicos	4	44.44
Técnico	3	33.33
Universitario	2	22.22
Total	9	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	1	11.11
Administrador	1	11.11
Cajero	1	11.11
Mozos	6	66.67
Total	9	100.00
Tiempo que desempeña su cargo		
De 1 a 2 años	5	55.56
De 3 a 6 años	2	22.22
de 7 a más años	2	22.22
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.

Tabla 2

Características de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.

Perfil de la microempresa	N	%
Tiempo de permanencia en el mercado		
1 a 2 años	0	0.00
3 a 6 años	0	0.00
7 a más	9	100.00
Total	9	100.00
Número de trabajadores		
1 a 4	0	0.00
5 a 8	0	0.00
9 a más	9	100.00
Total	9	100
Tipo de constitución empresa		
Persona natural	0	0.00
EIRL	9	100.00
SRL	0	0.00
Total	9	100.00
Régimen tributario		
Régimen general	9	100.00
Régimen especial	0	0.00
Mype tributario	0	0.00
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.

Tabla 3

Identificar aspectos que requieran atención para mejorar el proceso de planificación en las mypes del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinacocha, año 2020.

Filosofía de la mejora continua	N	%
Siempre	2	22.
Casi siempre	5	55.
Algunas veces	2	22.
Total	9	100
Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	N	%
Siempre	2	22.
Casi siempre	2	22.
Algunas veces	5	55.
Total	9	100
Se motiva el desempeño para generar ideas	N	%
Siempre	1	11.
Algunas veces	4	44.
Casi siempre	4	44.
Total	9	100
Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	N	%
Casi siempre	4	44.
Siempre	2	22.
Muy pocas veces	1	11.
Algunas veces	2	22.
Total	9	100
Se hace uso de herramientas de calidad	N	%
Casi siempre	2	22.
Siempre	1	11.
Algunas veces	6	66.
Total	9	100
Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	N	%
Casi siempre	1	11.
Siempre	5	55.
Algunas veces	2	22.
Nunca	1	11.
Total	9	100

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.

Tabla 4

Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Aplicación de política de gestión	N	%
Siempre	2	22.22
Casi siempre	4	44.44
Algunas veces	2	22.22
Muy pocas veces	1	11.11
Total	9	100.00

Conoce misión y visión	N	%
Siempre	3	33.33
Casi siempre	5	55.56
Algunas veces	1	11.11
Total	9	100.00

Conoce plan de negocio	N	%
Siempre	2	22.22
Algunas veces	3	33.33
Casi siempre	4	44.44
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.

Tabla 5

Identificar aspectos de mejora de la gestión en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita”, del distrito de Yarinacocha, año 2020.

Planificación de las operaciones	N	%
Siempre	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Algunas veces	3	33.33
Muy pocas veces	1	11.11
Total	9	100.00
Seguimiento de lo planificado	N	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	4	44.44
Algunas veces	3	33.33
Muy pocas veces	1	11.11
Total	9	100.00
Distribución carga de trabajo	N	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Algunas veces	4	44.44
Muy pocas veces	1	11.11
Total	9	100.00
Aplicación mecanismos de control	N	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Algunas veces	3	33.33
Muy pocas veces	2	22.22
Total	9	100.00
Existen auditorías planificadas	N	%
Siempre	1	11.11
Casi siempre	1	11.11
Algunas veces	5	55.56
Muy pocas veces	1	11.11
Nunca	1	11.11
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Restaurant y juguería Danielita, Yarinacocha, 2020.

5.2 Análisis de resultados

Según el primer objetivo específico:

Determinar el nivel de gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector servicio: caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, 2020

Respecto a la variable gestión de calidad se estratificó su estudio con las dimensiones: principios de calidad, herramientas de calidad y estrategias de calidad, en concordancia con la obra de Camisón et al. (2015) que sostiene que son los elementos ejes de una gestión de calidad. En ese sentido, nuestra investigación halla que los trabajadores guían sus funciones en relación con la mejora continua casi siempre (55,6%); algunas veces realizan encuestas de satisfacción al cliente (55,6%) y siempre se motiva el desempeño para generar ideas y aportes (11,1%). Estos resultados se relacionan con la investigación de Joubert (2018), que concluye que calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente. Por otra parte, en relación con el uso de herramientas de gestión, el conocimiento y aplicación de mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos son casi siempre (44,4%). Con estos resultados, queda evidente iniciar un plan de mejora para normalizar los procesos principales, porque solo el 66,7% hacen uso de herramientas de calidad para un buen desempeño de sus funciones.

En conclusión, el nivel de gestión de la empresa es permisible de un plan de mejora ya que no satisface calificar como gestión óptima.

Según el segundo objetivo específico:

Proponer las mejoras relevantes para el proceso de planificación para mejorar el servicio de atención en la micro y pequeñas empresas del sector servicio:

caso empresa Restaurant y juguería “Danielita” del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, 2020

El análisis está relacionado a la segunda variable y en nuestro estudio citamos a Luna (2013), que expresa que “El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí.” En consecuencia, hemos dimensionado los procesos administrativos en administración dinámica y mecánica: nuestros resultados respecto a planificación indican que las operaciones comerciales y técnicas de la empresa se dan casi siempre (33,3%); la ejecución del seguimiento y cumplimiento de lo planificado se da casi siempre (44,4%), lo cual no representa una práctica sólida. Por otra parte, los encuestados indican que algunas veces se da la distribución de la carga de trabajo se da organizadamente (44,4%), las razones se pueden hallar en que el organigrama es casi desconocido (66.7%). Estos aspectos tienen relación con la investigación de Sandoval (2018) que sentencia que las falencias en el desempeño de las funciones de los trabajadores se originan en la falta de comunicación y organización.

Por otro lado, los trabajadores encuestados consideran que la gerencia y supervisión muestran casi siempre habilidades directivas (77,8%) y el uso de técnicas para la toma de decisiones sólo se da algunas veces (77,8%), situación que invita a la gerencia a capacitarse en dirección para tener mejor llegada a los integrantes de la organización. Finalmente, los trabajadores encuestados consideran que los mecanismos de planificación para el control son oportunos: algunas veces (33,3%) y esto se comprueba en la frecuencia de auditorías preventivas que se dan también solo

se algunas veces (55,6%). De esto último, los resultados se relacionan con la investigación de Silva (2017) que sentencia que los controles débilmente implementados podrían propiciar un fraude y errores.

VI. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación, concluimos:

De acuerdo al primer objetivo específico, los resultados evidencian que la planificación es una práctica habitual de corto plazo, característica de todas sus actividades, en la cual el personal se ajusta a su limitado conocimiento ya que no fue capacitado para realizar planes a mayor plazo. Este hecho limita también como soporte a la gestión del negocio, recayendo la responsabilidad en sus propietarios y supervisar para que lo planificado se cumpla dentro del desempeño esperado.

De acuerdo al segundo objetivo específico, que la gestión que acompaña a la administración de la empresa es también incipiente en el aspecto técnico. El propietario dirige el negocio apoyado en su experiencia situación que representa más confiabilidad frente a la implementación de un plan de negocios. La ausencia de indicadores y el registro de la retroalimentación del cliente limita tener data histórica para tomar decisiones.

Finalmente, la investigación concluye que el proceso de planificación no brinda un soporte adecuado para una gestión sostenible del restaurant, porque los procesos no estandarizados y carentes de una planificación de mediano plazo pronto generarán dificultades serias en la empresa.

Aporte de investigador

Importancia de desplegar los objetivos planteados por la gerencia a toda la organización para alinear los esfuerzos al logro de resultados.

Beneficio al cliente

Continuidad de servicios ofrecidos al cliente con calidad y oportunidad.

Recomendaciones

Planificar en función a la visión y misión los objetivos de largo plazo de la empresa, para que todo el equipo de la empresa oriente su trabajo a su alcance.

Implementar indicadores de gestión relacionados al plan de negocio que la empresa ejecuta. Capacitar al equipo para su conocimiento, comprensión y ejecución. Beneficiará a la gerencia para la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Cengage Learning.

<https://books.google.com/books?id=urMBxQEACAAJ&dq=benzaquen&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwL389LjqAhUKQ80KHQecATwQ6AEwAXoECAIQAAQ>

Bernal, C. (2016) *Metodología de la Investigación* 3° edición. Bogotá - Colombia. Editorial Pearson Educación: Colombia.

Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzáles, T. (2015) *Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Hill.

Chiavenato. I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. Mc- Graw Hill.

Cruz, C., Olivares, S., Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381498.pdf>

Del Águila, L. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas*. Perú.

Franco & Giménez (2017) *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante (Exacto), en Guayaquil año 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16869/1/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20ADMINISTRATIVOS%20PARA%20EL%20RESTAURANTE%20E2%80%9CEXACTO%20E2%80%9D%2C%20EN%20GUAYAQUIL%20A%20C3%91O%202016.pdf>

Flores (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Gavidia (2019) *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes campestres del distrito de Campo Verde- Pucallpa 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*.

Huamán (2020) *Propuesta de mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Restaurante: caso "Restaurant – Pollería Rodrigo'S"*. San Vicente – Cañete, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Hurtado (2019): *La gestión de calidad y su influencia en las MYPE del sector servicio-rubro restaurantes, distrito de Callería, Pucallpa 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Joubert (2018) *Los sistemas de gestión de calidad en el sector restaurantes: perspectivas y desafíos para su implementación en restaurantes de la ciudad de Neuquén-Argentina*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Quilmes. <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/tesis%20joubert.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Jáuregui (2017) *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Jurado (2018) *Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito.*(Tesis inédita de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8010>.

Juran, J. (2015). *Juran y la planificación para la calidad.* Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/55472>.

Koontz Harold, Wehrich Heinz (2011) *Administración una Perspectiva global.* Mc Graw Hill. Duodécima Edición. México.

Ley N. ° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.*

Ley N° 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.* <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

López (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy'S de la Ciudad de Guayaquil.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Luna, A. (2013). *Procesos administrativos.* Grupo Editorial Patria.https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&dq=luna+2014&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Reátegui (2019) *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Pacaya (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Sánchez (2017) *Evaluación De La Calidad Deservicio Al Cliente En El Restaurante Pizza Burger Diner De Gualan, Zacapa*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Rafael Landívar, México. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Sandoval (2018) *El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de San Isidro, 2015*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad San Martín de Porres. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Silva (2017) *Mejora en los procesos administrativos en restaurante pollería Pardos Chicken en el distrito de San Borja 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de San Martín de Porres.

Stanton; Etzel; Walker (2007). *Fundamentos de marketing*. 14 edición. Mc.Graw Hill Interamericana.

Terry, G. (2011). *Concepto de planeación*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 171). Ciudad de México: Mexicana

Udaondo, M. (2015). *Gestión de calidad*. Madrid.

<https://www.europeanquality.es/master-47-iso-9001>

2015?gclid=EAIaIQobChMIp4eCqrjI9AIVQQqRCh2Y5Qm2EAAYASAAEgIke_D
_BwE

Zeithaml, V. (2007). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Ediciones Díaz de Santos

Pérez, L. (2017). *Modelo EFQM de Excelencia*. Universidad Politécnica de Valencia

ANEXOS

1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad recopilar información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación “Proceso de planificación en la incidencia de la gestión del servicio de las micro y pequeñas empresas: caso restaurant y juguería “Danielita”- Yarinacocha, 2020”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

(a):..... Fecha:...../...../20....

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es su edad?

De 25 a 35 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña?

Gerente (), Administrador (), Cajero (), Mozos ()

5. ¿Tiempo que desempeña su cargo?

a) De 1 a 2 años () b) De 3 a 6 años () c) De 7 a más años ()

6. ¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?

a) De 1 a 2 años () b) De 3 a 6 años () c) De 7 a más años ()

7. Número de trabajadores en el restaurant

a) De 1 a 3 () b) De 4 a 8 () c) De 9 a más años ()

B. DE LA GESTIÓN

8. ¿Gestiona la entidad bajo la filosofía de la mejora continua?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

9. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

10. ¿Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

11. ¿Se hace uso de herramientas de gestión?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

12. ¿Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

13. ¿Se conoce la política de gestión?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

14. ¿Se conoce la política de gestión?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

15. ¿Se guían por un plan de negocio?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

C. DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN

16. ¿Se planifica las operaciones de la empresa?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

17. ¿Se ejecuta el seguimiento de lo planificado?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

18. ¿Existe distribución de carga de trabajo organizadamente?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

19. ¿Existe organigrama y es difundido?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

20. ¿Existen mecanismos oportunos de control?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

21. ¿Planifica auditorías preventivas?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre()

Yarinacocha, Octubre del 2020

2. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Proceso de planificación en la incidencia de la gestión del servicio de las micro y pequeñas empresas: caso restaurant y juguería "Danielita"- Yarinacocha, 2020 y es dirigido por Juan Carlos Rebolledo Solís estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información con el objetivo de proponer las mejoras relevantes para el proceso de planificación para mejorar el servicio de atención en la mype del sector servicio: caso empresa restaurant y juguería "Danielita" Yarinacocha – 2020 y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811181084@uladech.pe para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: MERLITA SERRUCHE COPEZ

Fecha: 01-JUN-2021

Correo electrónico: merlita_s@y-mail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: Juan C. Rebolledo Solís

3. Hojas de tabulación

Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	4	44,4	44,4	44,4
	De 30 a 39 años	2	22,2	22,2	66,7
	De 40 a 49 años	1	11,1	11,1	77,8
	De 50 a más	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	66,7	66,7	66,7
	Femenino	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Grado de instrucción del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	4	44,4	44,4	44,4
	Técnico	3	33,3	33,3	77,8
	Universitario	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	1	11,1	11,1	11,1
	Administrador	1	11,1	11,1	22,2
	Cajero	1	11,1	11,1	33,3
	Mozos	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	5	55,6	55,6	55,6
	De 3 a 6 años	2	22,2	22,2	77,8
	De 7 a más años	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	9	100,0	100,0	100,0

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 9 a más	9	100,0	100,0	100,0

Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EIRL	9	100,0	100,0	100,0

Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	9	100,0	100,0	100,0

La filosofía de la mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	5	55,6	55,6	77,8
	Siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	2	22,2	22,2	77,8
	Siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	44,4	44,4	44,4
	Casi siempre	4	44,4	44,4	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	2	22,2	22,2	33,3
	Casi siempre	4	44,4	44,4	77,8
	Siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	2	22,2	22,2	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Dimensión 3: Estrategias de Calidad

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	
	Algunas veces	5	55,6	55,6	
	Casi siempre	2	22,2	22,2	
	Siempre	1	11,1	11,1	
	Total	9	100,0	100,0	

Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	2	22,2	22,2	33,3
	Casi siempre	4	44,4	44,4	77,8
	Siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	11,1	11,1	
	Casi siempre	5	55,6	55,6	
	Siempre	3	33,3	33,3	
	Total	9	100,0	100,0	

Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	4	44,4	44,4	77,8
	Siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Variable: Planificación

Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	3	33,3	33,3	44,4
	Casi siempre	3	33,3	33,3	77,8
	Siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	3	33,3	33,3	44,4
	Casi siempre	4	44,4	44,4	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	4	44,4	44,4	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	11,1
	Algunas veces	6	66,7	66,7	77,8
	Casi siempre	1	11,1	11,1	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	22,2	22,2	22,2
	Algunas veces	3	33,3	33,3	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Planifica auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Muy pocas veces	1	11,1	11,1	22,2
	Algunas veces	5	55,6	55,6	77,8
	Casi siempre	1	11,1	11,1	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

4. Figuras

Figura 1

Edad del trabajador

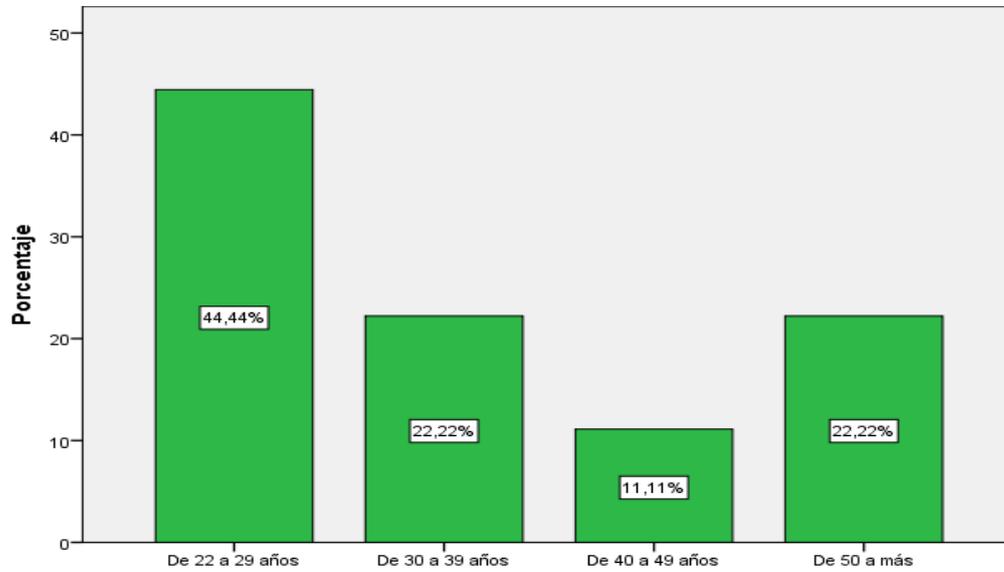


Figura 2

Género del trabajador

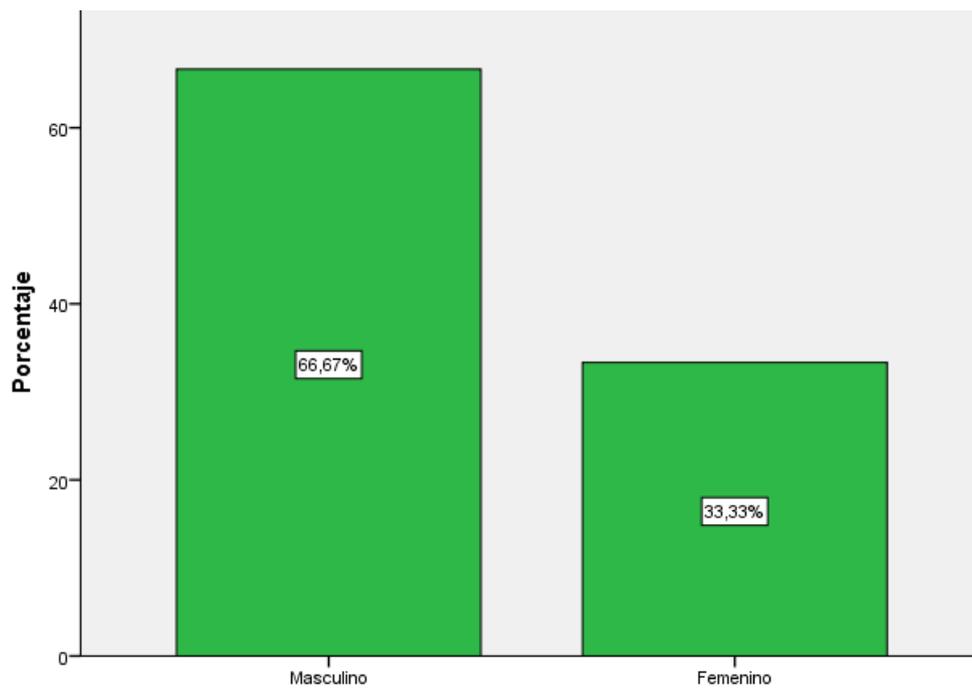


Figura 3
Grado de instrucción del encuestado

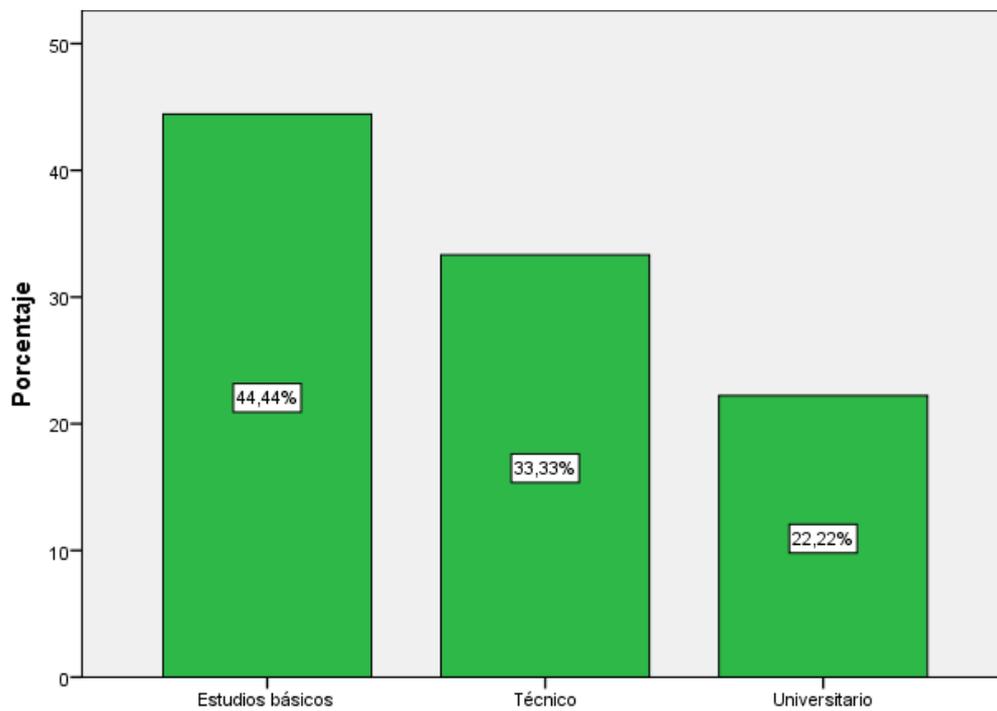


Figura 4
Cargo que desempeña

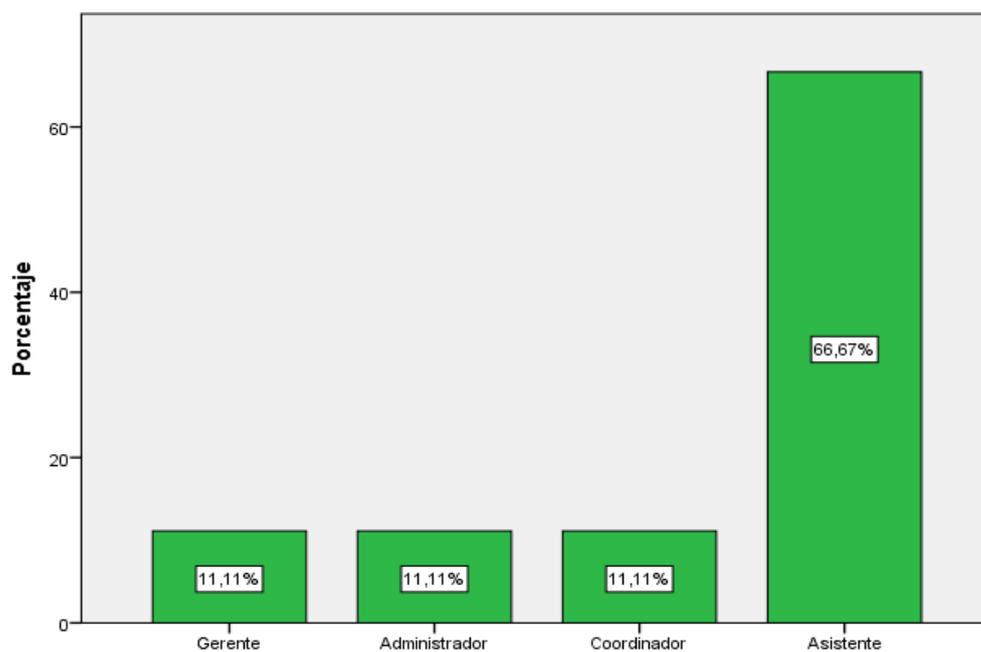


Figura 5

Tiempo que desempeña su cargo

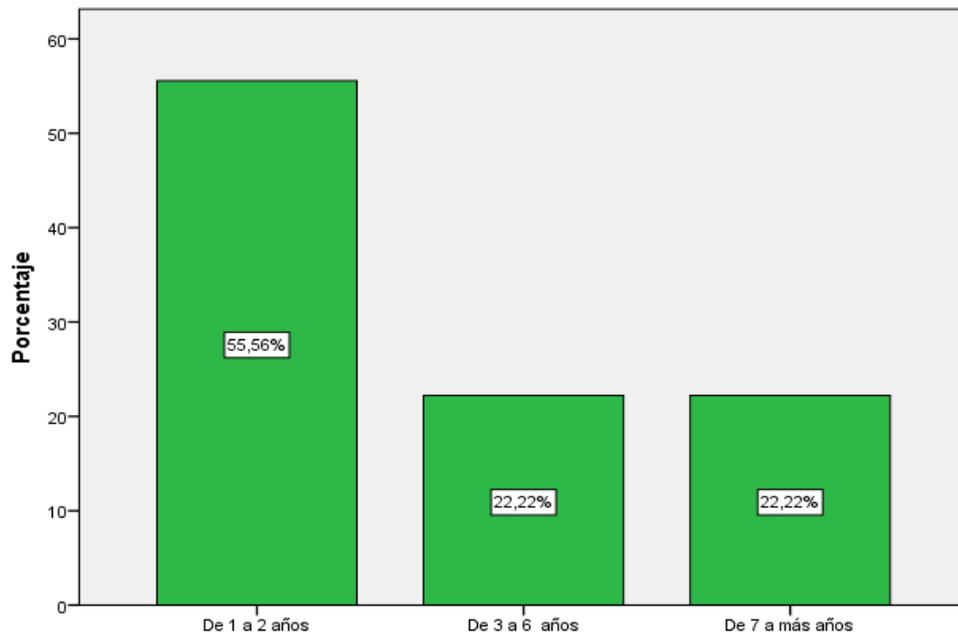


Figura 6

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

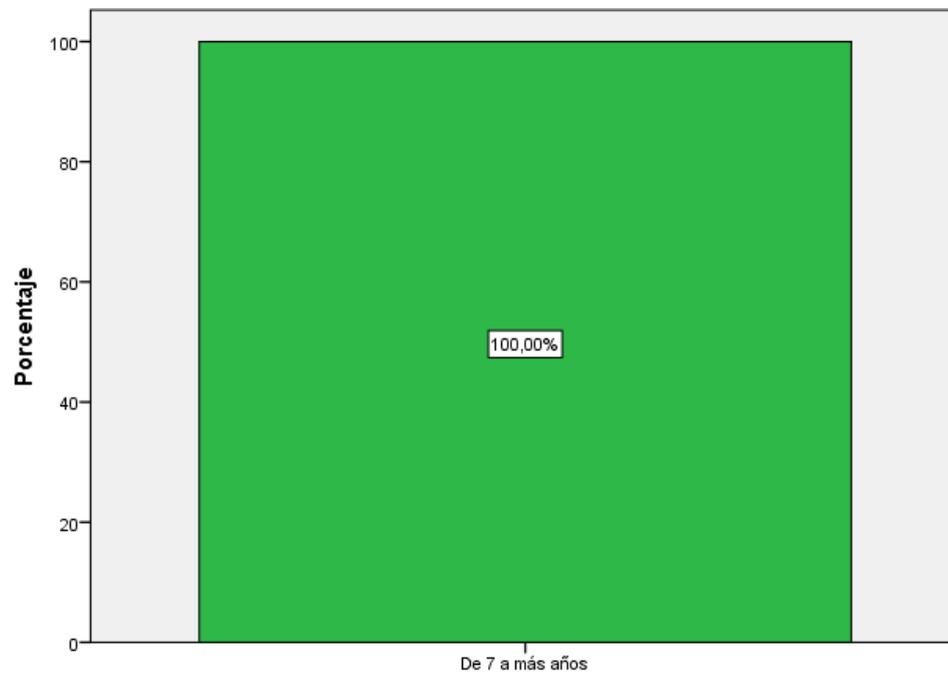


Figura 7

Número de trabajadores

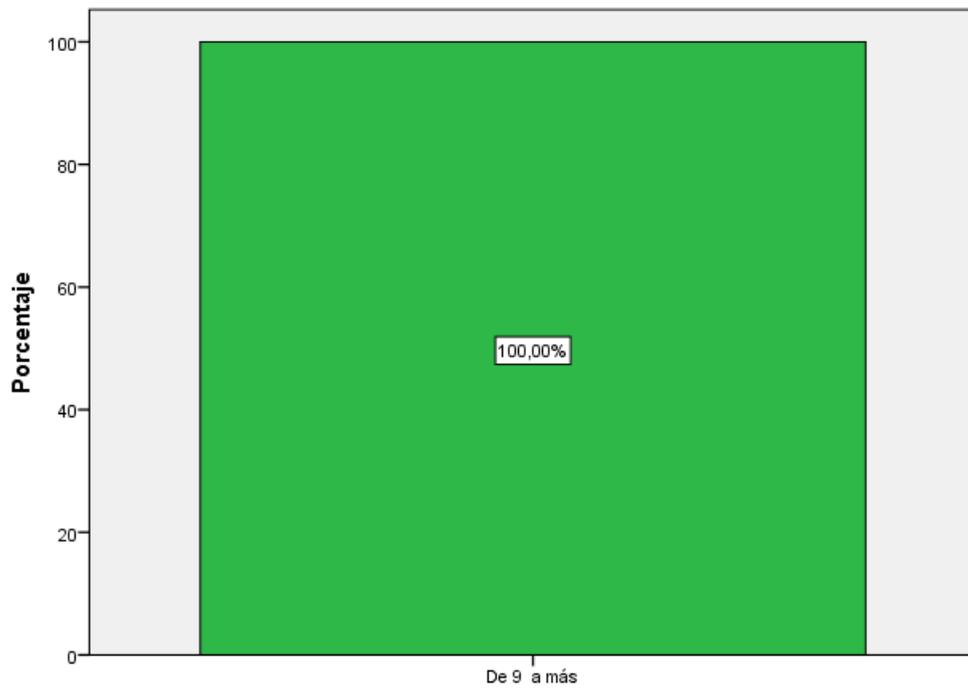
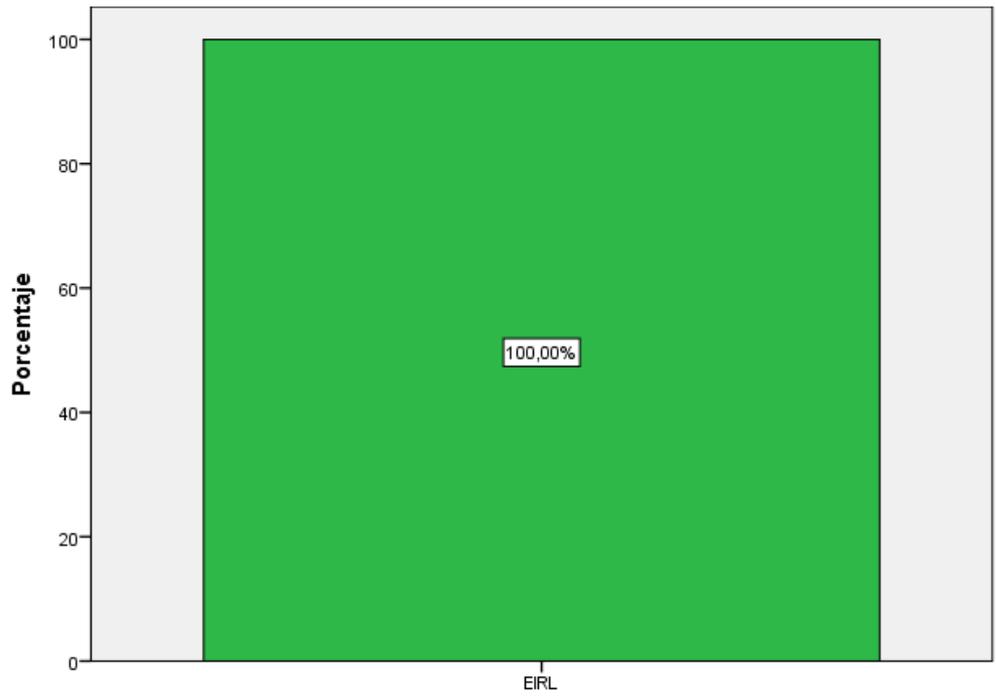


Figura 8

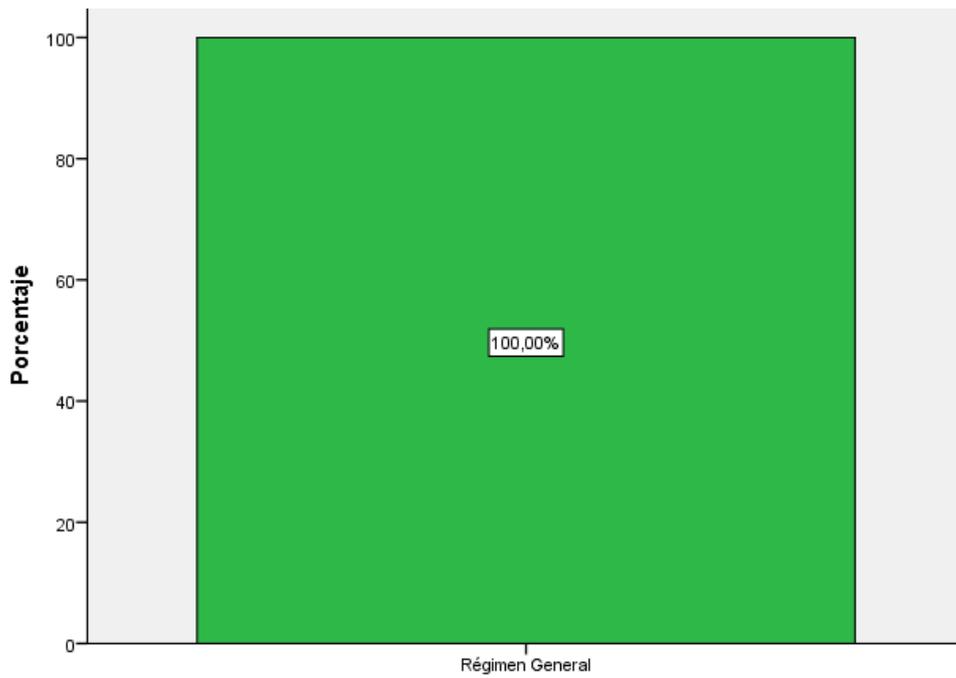
Tipo de constitución de la empresa



Figura

9

Tipo de régimen tributario



Variable: Gestión

Dimensión 1: Principios de gestión de calidad

Figura 10

La filosofía de la mejora

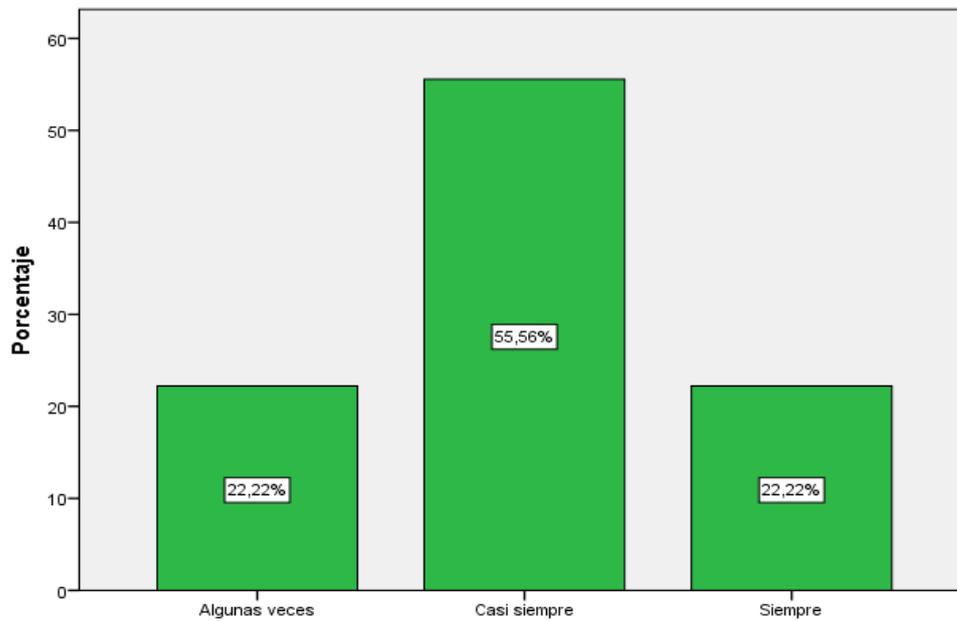


Figura 11

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

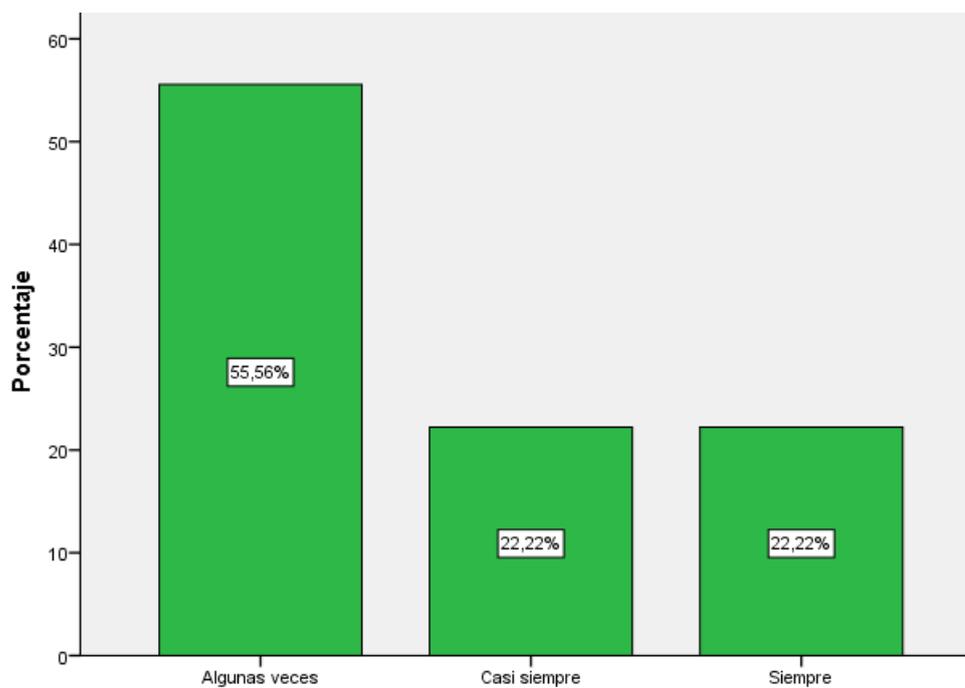
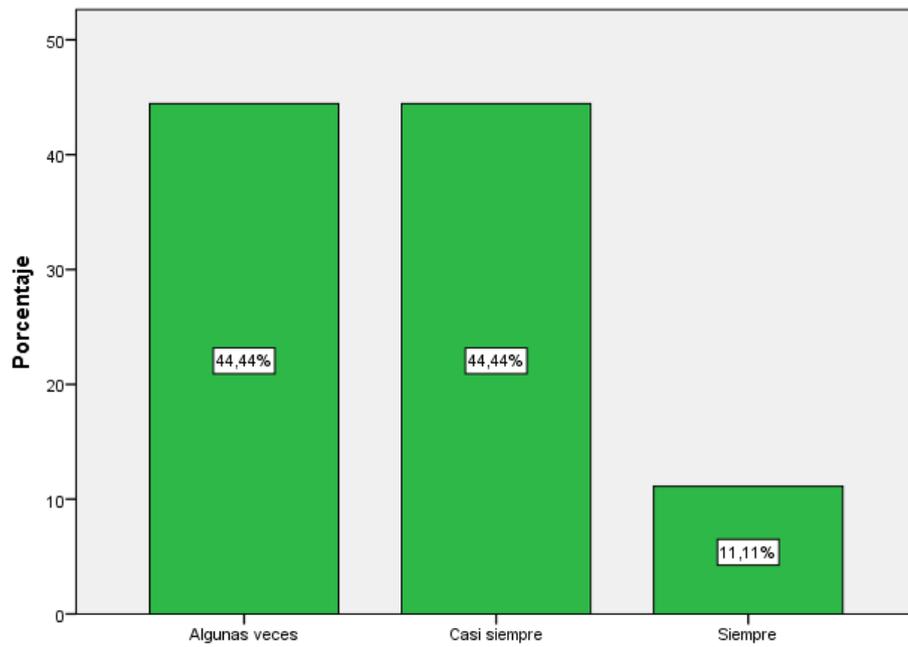


Figura 12

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes



Dimensión 2: Herramientas de gestión

Figura 13

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

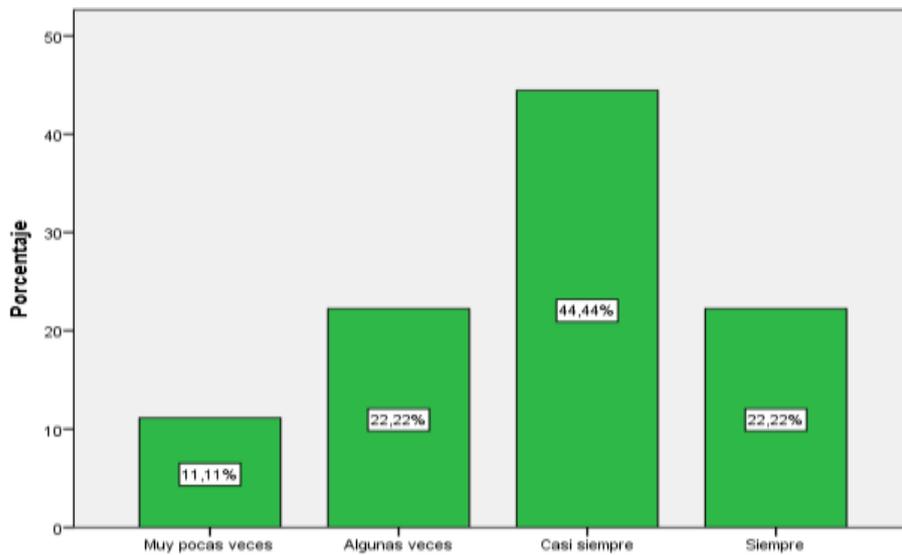
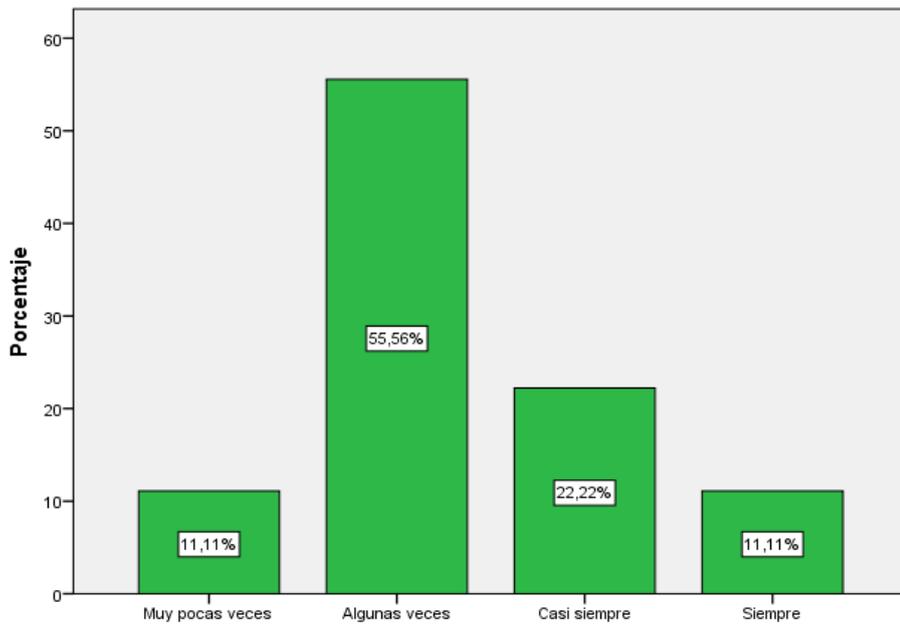


Figura 14

Se hace uso de herramientas de calidad



**Dimensión
3:**

Estrategias de Calidad

Figura 15

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

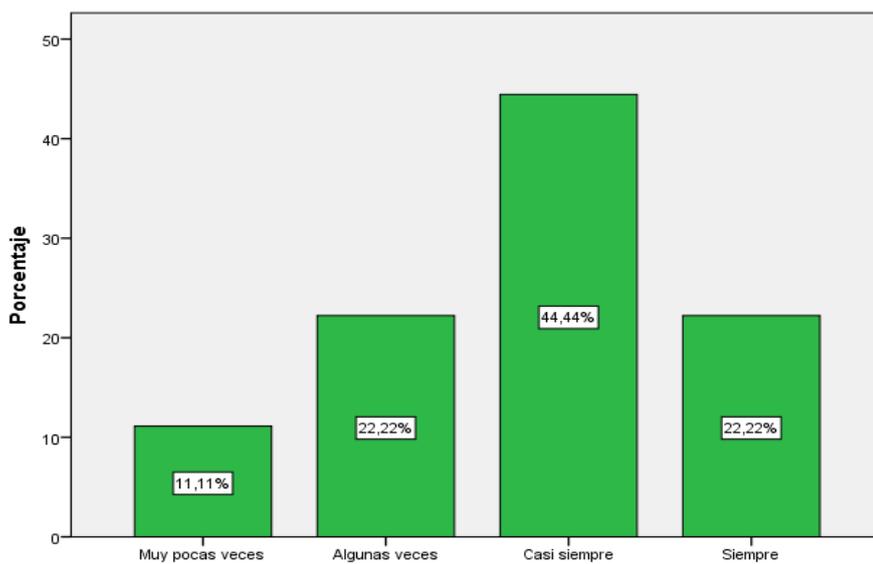


Figura 16

Se conoce la política de gestión

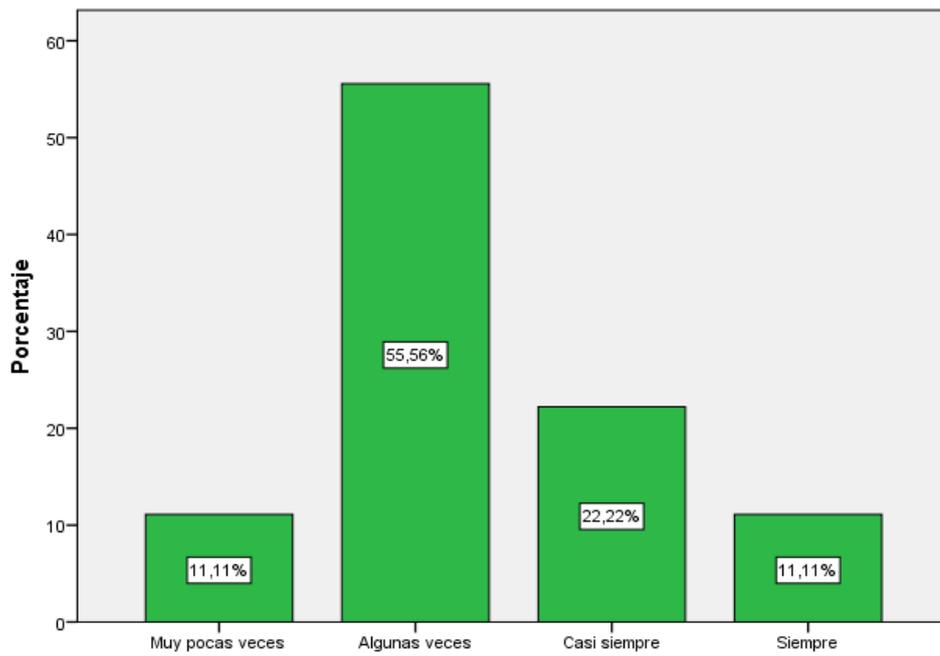


Figura 17

Se conoce la misión y visión

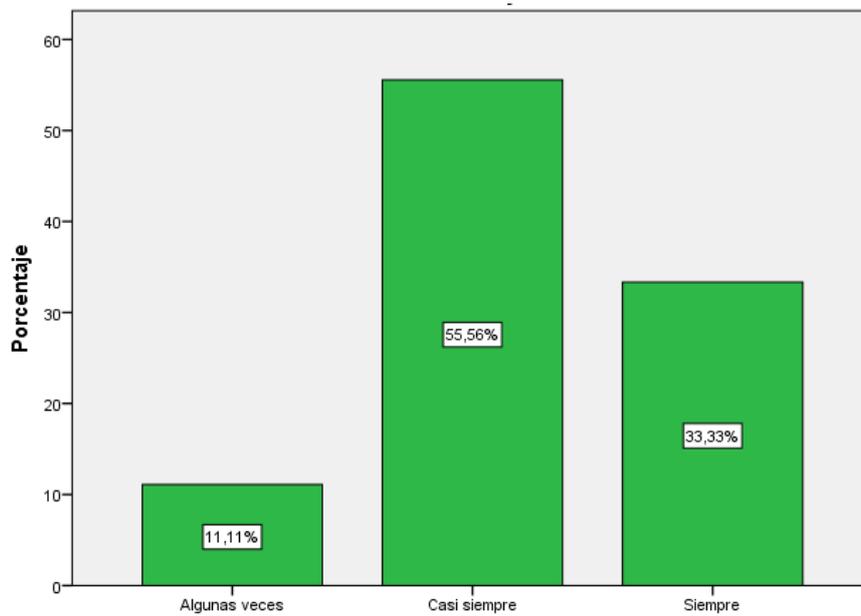
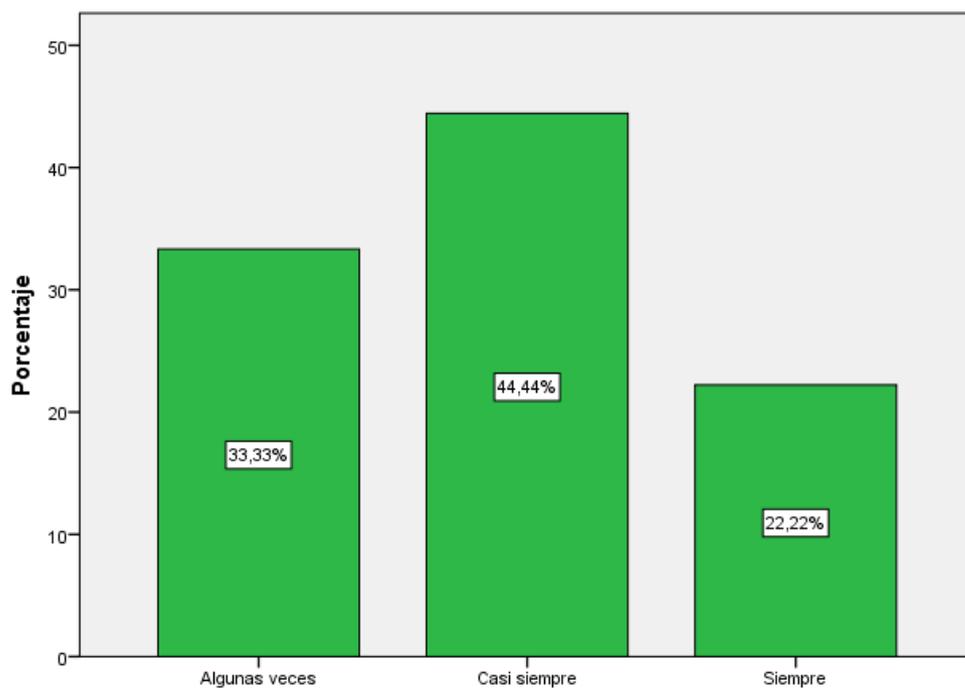


Figura 18

Se guían por un plan de negocio



Variable: Planificación

Figura 19

Se planifica las operaciones de la empresa

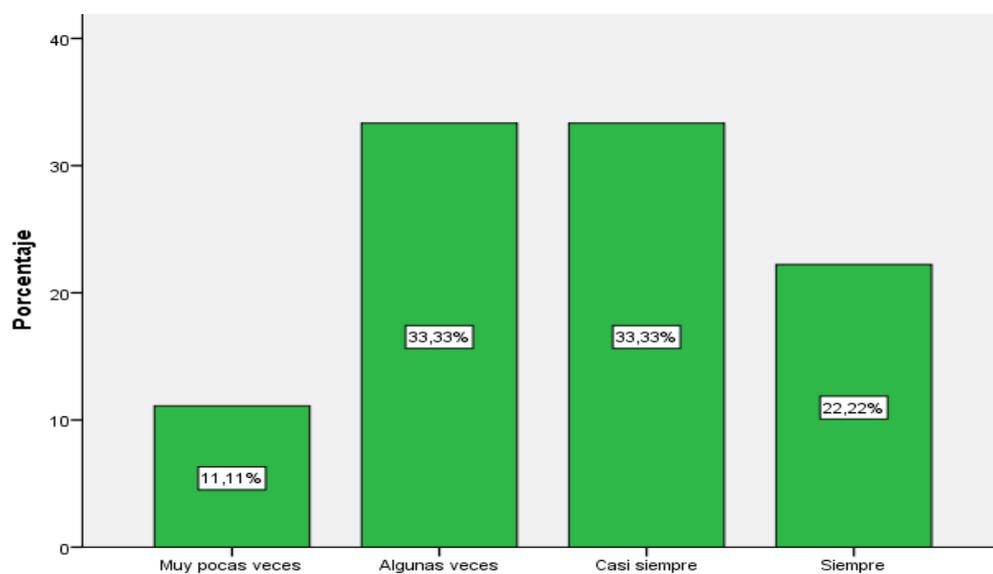


Figura 20

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

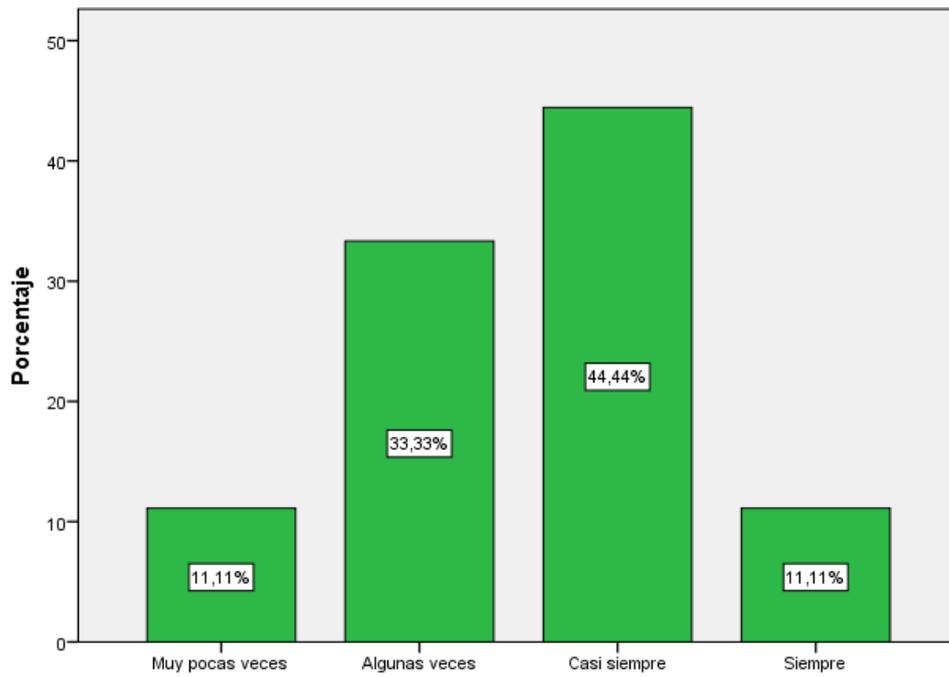


Figura 21
Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

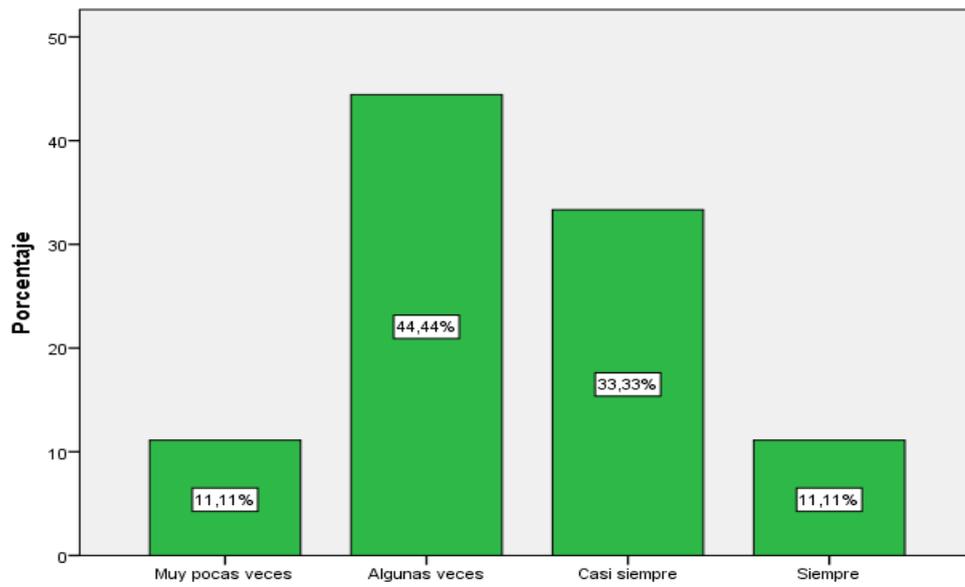


Figura 22
Existe organigrama y es difundido

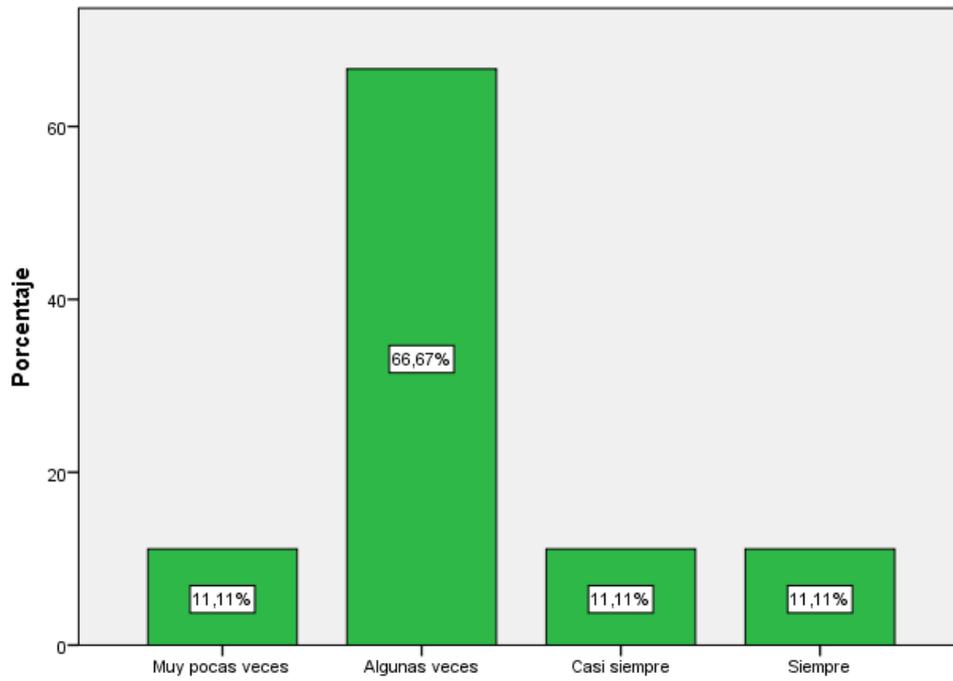


Figura 23
Existen mecanismos oportunos de control

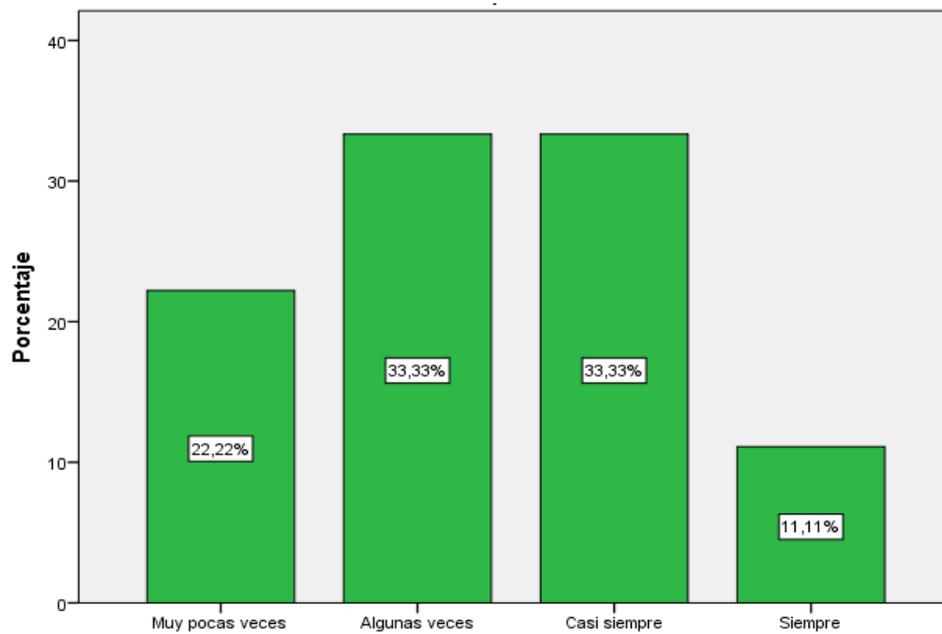


Figura 24
Existen auditorías preventivas

